

广东佛山禅城区“一门式”政务服务改革——

数据多共享 群众少跑腿

本报记者 庞彩霞



市民在“一门式”服务大厅综合服务窗口办理业务。本报记者 庞彩霞摄



市民在工作人员帮助下自助填表。本报记者 庞彩霞摄

转变职能 便民惠民

广东省佛山市禅城区自2014年3月启动“一门式”政务服务改革,把涉及多个办事大厅的服务事项向一个行政服务中心集中,群众办事从跑多个部门、走多个流程,简化为在一个窗口办结。简政放权后,不仅提高了政府的办事效率,也方便了群众,经验值得推广

12月19日一大早,广东省佛山市市民梁业明就来到位于禅城区魁奇路的自然人“一门式”服务大厅办理二手房买卖手续。“我以前看朋友卖房,光办相关手续就要一个多月的时间,还得跑房管所、税务局等多个部门,特别麻烦,可是现在办起来简单多了。”梁业明告诉记者,过去网签后的核价就需要3个工作日,拿到结果后去税务部门交税,又要等上7个工作日,之后才可以办证,而现在所有事项都在这个政务中心办理,核价只需半个小时,交税只需45分钟,20个工作日后可以拿到新的房产证了。

这一变化源自佛山禅城区2014年3月启动的“一门式”政务服务改革,即把涉及多个办事大厅的服务事项向一个行政服务中心集中,群众办事时,从跑多个部门、走多个流程,简化为在一个中心或窗口办结。

禅城区委书记刘东豪表示,传统的行政管理模式,呈条状垂直管理和块状分级管理,以复杂的界面向群众提供服务,容易造成群众办事不知找谁办、不知怎么办的难题。“一门式”行政服务体系带来的变化和智能手机很相似:后台系统很复杂,功能很强大,但给用户的界面很简单清晰。这就意味着,“一门式”改革要实现对内改革“做加法”、对外服务“做减法”。

何谓“做减法”?记者在大厅看到,过去计生、国土、人社之类的专业窗口已经撤掉,取而代之的是整齐划一的36个综合服务窗口。禅城区行政服务中心副主任丘少锋告诉记者,禅城对行政服务中心大厅整合到行政服务中心大厅一个“口”,将过去以部门业务划分的“专项业务办理窗口”合并为“综合服务窗口”,授予每个综合窗口相同的职能,对接政府的所有行政审批服务。群众办事无需在多个大厅、多个窗口之间来回

奔跑,办事“只认窗口”“不认面孔(部门)”。以镇街为例,原来在10个大厅共76个窗口办理的300多个事项,现在减至4个行政服务中心共61个窗口办理。据统计,“一门式”改革后,群众办事平均等候时间由原来的10至15分钟减少为5至10分钟;“立等可取”事项由30项增加到78项,业务量占比达60%,群众满意度达99.93%。

“做减法”也为企业法人带来了更大的方便。不同于魁奇路的行政服务大厅,为法人提供服务的智慧新城行政服务中心显得冷清许多,仅有的几位办事人员都在宽敞的自助办理区网上填表申报。据禅城区法人“一门式”办公室副主任李有亮介绍,法人“一门式”行政服务体系构建了“线上受理、网上审批、一口办结”的行政审批新模式。“法人办事现在只需三步:法人通过网站扫描上传相关证件;办公人员通过网上材料直接审批并打印审理意见;大厅服务人员检查纸质材料,若与网上材料相符,即可在25分钟以内为企业办结事项。”李有亮说。

目前,法人“一门式”行政服务体系已实现一窗办理441个事项,一门办理570个事项,超过六成事项可在网上办理。2015年8月,禅城核发了全国首张符合国家“三证合一”“一照一码”十八位编码标准的营业执照。那“加法”又是如何做的呢?“把简单带给群众和政府、把复杂留给信息技术。”正如刘东豪所言,“一门式”改革并非一蹴而就。据悉,禅城区对政府审批事项进行了全面梳理,整理出负面清单、权力清单和监管清单,厘清部门职责权限,并形成统一办事标准,清晰告知部门“哪些事项应该入门”、窗口工作人员“事情应该怎样办”,市民“在基层行政服务中心可以接受什么服务”。

为了减少审批过程的主观性、随意性和差异性,实现一审一核、即办即

审、无差别审批,禅城区还制定了前台受理业务标准、前后台办理流程标准、公共服务综合信息平台数据标准三个标准,形成“一门式”服务的标准化操作。

事实上,在“一门式”改革过程中,部门之间资源难共享、业务难协同和系统难互通曾经是突出的难点。以此为突破口,禅城“一门式”综合信息平台通过后台系统横向对接、纵向跳转等技术,将原来分散的10多个部门的24个审批服务系统联结在一起,实现了多部门业务协同办理和信息互联互通。运用信息化手段,禅城成功促成了审批权限的下放,提高了政府办事效率。

目前,禅城区作为广东省电子政务畅通工程试点,已搭建起全省统一的数据共享交换平台,实现了省市区三级联通,且预留了标准的数据接口,在技术

上具备有效支撑与上级系统对接的条件,可根据实际需要实现与上级审批工作的对接。

值得一提的是,“一门式”行政服务体系改革还带来了一项收获,即数据库。据介绍,禅城区在服务项目中引入了高拍仪、二代身份证读卡器,将群众办理事项过程中经常性、重复性提交的各种材料进行拍照、扫描并入库,建立基于居民身份证号为索引的历史信息检索和共享机制,从而形成了动态、实时、真实的数据库。

“通过分析数据库,可以为政府找到公共服务的‘公约数’,为提供有针对性的公共服务找到科学依据。”李有亮介绍,禅城区在确定残疾人康复就业、失业再就业、建立长者之家等事项时,就运用了“一门式”服务平台提供的数据库。

链接

广西建一体化网上政务平台

本报讯 记者周晓骏 童政报道:到2017年底,广西将建成一体化网上政务服务平台;到2020年底,建成覆盖全区的网上政府体系,让服务更便捷高效,让企业和群众少跑腿、好办事,不添堵。

据了解,今年底,广西出台《广西政府系统电子政务发展“十三五”规划》和《加快推进网上政府建设实施方案》;到2017年底,建成一体化网上政务服务平台;到2020年底,建成覆盖全区的网上政府体系,让企业和群众办事更方便。

据悉,广西将以网上办事为突破口,

全面推进“互联网+政务”,建设全区统一的网上办事大厅,实现80%以上行政许可和公共服务事项在网上办理,80%以上的业务可以通过网上支付。还将建设全区统一的行政权力网上运行和网上监督平台,除涉密事项外,权责清单和负面清单100%在网上公开,实现清权、确权、晒权、制权的全流程网上动态管理和运行。同时,还将建设广西政府公共信息资源开放平台,推进电子证照库、统一身份证认证体系、数据共享开放平台、政务信息资源库、便民服务网络、政务服务大数据六大应用。

以直接选择书目进行免费收听,非常方便。

说起“青云图”的优势,市南区文化新闻出版局工作人员表示,公共图书馆和社区图书馆开放时间、服务距离、阅读承载量等受到一定限制,不能完全满足读者的现实阅读需求,而“青云图”借助互联网技术平台,创新了公共文化资源配置方式,整合全市公共图书馆的各种数字资源和新华书店书城的数据库,推出书库检索、信息查询、网上续借等智能化服务功能,并收录大批电子书和有声读物,使读者能够通过移动端随时随地检索、查找和获取海量信息资源,打破了公共图书馆固定场所的时空限制,拉近了图书与读者之间的距离,填补了公共图书馆的服务空白,开创了全民阅读的新模式。据王鹏介绍,目前“青云图”书库共有1万余种图书可供读者选择。

据介绍,作为市南区构建全域阅读服务网络的关键环节,“青云图”将公共图书馆服务渠道、“啡阅青岛”图书馆项目两大线下资源整合起来,形成了三环闭合、互联互通、辐射全域的全民阅读服务体系,使公共图书馆服务功能从线下延伸到线上,扩展了公共图书馆的服务半径。

青岛市市南区:

“互联网+”助力全民阅读

本报记者 刘成 通讯员 刘春梅

你借书,我买单还有免费配送,有这等好事?别说,还真有。近日,由青岛市市南区文化新闻出版局打造的“青岛市市南区图书馆云阅系统”互联网阅读服务平台上线试运行,这是市南区通过搭建面向市民的手机查询、订购图书服务平台,实现线上自主订购、线下统一配送的阅读服务新模式,首度打破书店与图书馆的服务界限。

据悉,“青云图”首批将投放6000册次书籍用于订阅体验,读者在网上下单借阅,3天之后,快递将书籍免费送到读者手中,这一模式在青岛尚属首例。上线仅仅两天,已经有360名读者下单订阅了470本新书。

一般来说,公共图书馆的服务对象为借书群体,书城的服务对象为购书群体,而这两大群体具有很强的互补性和

重合性。为此,“青云图”有针对性地推出了“你借书、我买单、免费配送”项目,参与的读者只要具有青岛各区市图书馆成人读者证或少儿借阅证,登录“青云图”平台,就可借阅自己喜欢的图书。“快递费由政府买单。”市南区图书馆馆长王鹏告诉记者。

在手机上关注市南区图书馆或市南区旅游局的微信公众号,都可以登录“青云图”平台。进入登录页面,最明显的位置标有“你借书·我买单·免费配送”的字样,点击进入,就可以看到各种分类图书,有少儿读物、文学、哲学、经济等。记者试了一下,通过登录市南区图书馆微信公众号的“青云图”平台,两分钟之内就搜索到《青铜时代》和《哲学的慰藉》两本图书,并下单订阅。

在新华书店书城也设置了“青云图”服务点,扫描二维码登录就可以享受“青云图”各项线上服务。而且书城还配备了图书借通还设备,可以现场办理全市各大图书馆通用的借书证,从而实现买书、借书、还书一站式服务。据悉,为方便读者还书,下单订阅的图书到期后,读者可以在全市78处图书馆还书,这些图书馆包括13处公共图书馆和市南区的65处社区图书馆。

除了“你借书、我买单、免费配送”项目,“青云图”首页还设有馆藏查询、有声读物、电子图书等6个模块。点击“馆藏查询”,可以在市图书馆、市南图书馆、胶州图书馆等各图书馆查询书目,“这个项目是面向全市读者的。”王鹏介绍。而在“有声读物”中,则可

现场

甘肃 孤寡

在大山里住了一辈子,75岁的豆明芳老人没想到自己还能下山住进新房子。“以前的房子三面环山,人在沟底住,出山到乡上5里路,要走40多分钟。”豆明芳是甘肃省华亭县山寨乡甘河村村民,以前最让他头疼的是吃水,“吃水要去挑,岁数大了,走不动了。现在新房子有自来水,卫生所也在跟前,打针吃药都方便”。

本报记者

陈发明

豆明芳的新房子在华亭县被叫作“幸福大院”,这是华亭县为农村孤寡老人建的福利房。2013年以来,为解决农村孤寡老人的养老问题,华亭县每年列支300万元,计划建设“幸福大院”100个,目前全县已在7镇3乡建成“幸福大院”47处,入驻287户老人。

甘河村的“幸福大院”由10户已建成的农家小院组成,在建的还有4户,豆明芳是最早的一批住户。根据统一规划,每户小院住房面积45平方米,由一室一厅一厨和一个小组组成,完全满足老年人的独立生活要求。

“每位入住的老人都是拎包入住,在有生之年免费使用,独立居住,这完全符合农村老人的生活实际需求。”甘河村村支书梁伟告诉记者,“幸福大院”一般建在村庄的中心位置,不仅能整合利用文化广场、村级卫生所和农家书屋,而且便于老人开展互助服务。

记者了解到,华亭县将老年人日间照料中心建设与“幸福大院”建设有机结合,整体谋划,分别设置,综合利用,并全面考虑保障住宅的合理布局、室内功能的配套完善,突出生活的舒适性和功能的实用性。

在“幸福大院”建设过程中,华亭县依托新农村建设,统筹安排,同时采取“集体筹一点、项目投一点、政府补一点、社会捐一点”的办法筹集建设资金,并将“幸福大院”与易地扶贫搬迁、危房改造等结合起来,取得显著效果。

“过去,我们最怕的是房子不安全,吃药不方便。”豆明芳老人告诉记者:“现在啥都不愁了!”

海南省:

多措并举提升养老服务质量

本报讯 记者何伟报道:在海南省屯昌县养老服务中心,特困供养老人们一边吃饭一边欣赏电视剧。这是屯昌县首次引入养老企业负责管理特困供养老人。海南省老龄办负责人介绍,引入社会力量对养老服务中心进行社会化管理,通过市场的方式提升了服务水平,满足了特困供养老人更加多元的需求,管理服务不到位等问题都得到了较好解决。

数据显示,海南省共有129.46万名本地户籍老人,外地老人约80万左右。为应对人口老龄化,海南省积极发展养老服务业,提高养老机构保障能力,力争让老年人过得更加安心舒适。

目前,海南省18个市县已实现居家养老服务主城区全覆盖。据统计,截至2016年6月底,全省各市县有450个城市社区开展居家养老服务,占全省城市社区总数的83%。海南社区居家养老网络服务平台共签约400余家加盟服务商,为近50万名老年人提供居家养老服务。海口市遵谭镇敬老院、甲子镇敬老院等14所敬老院实行了公办民营,集中供养农村五保人员660人,占全省集中供养对象的27%。

记者从海南省民政厅了解到,海南省将制定和出台更多支持养老服务业发展的政策措施,大力推进养老服务业供给侧结构性改革,鼓励社会力量兴办更多的养老服务机构,促进养老服务业多元化发展。同时,建立健全养老机构工作人员培训制度,力争到2018年,全省各类养老机构的养老护理人员全部通过职业技能培训。

河南省西华县:

依法保护老年人权益

本报讯 记者王伟、通讯员彭世繁 蔡光宇报道:近年来,河南省西华县围绕保护老年人合法权益开展了一系列工作,不断推动老龄事业发展。为有效解决农村不赡养老人等行为,县委政法委组织政法各单位开展以送法律、送温暖、送健康为主题的敬老、爱老、助老活动;对涉及侵害老年人合法权益的案件,政法机关开辟绿色通道,优先立案、优先审理、优先执行;对涉及家庭暴力、赡养、抚养等类型案件,坚持巡回审理、以案释法教育群众。

2014年4月,西华县在西夏镇成立了全省首家保护留守妇女儿童老年人合法权益的“社会法庭”,挑选素质高、在当地有影响的法律明白人和退休干部担任“社会法官”,为“三留守”人员撑起了保障维权的“司法保护伞”。为切实加强诉讼对接,县里选取3个社会法庭入驻人民法庭。通过社会法庭解决群众诉求,化解社会矛盾。两年来,西华县通过社会法庭化解矛盾1356起,办理各类涉及老年人维权案件108件,提供法律援助53次,有效维护了老年人合法权益。

在社会法庭的辐射带动下,一批以老党员、老干部、老模范、老教师、老退伍军人为主成立的老年协会积极发挥社会群团组织作用,为政府排忧、为老人解难、为社会做贡献。县老年协会围绕敬老爱老、保护老年人合法权益开展工作,向群众免费发放《公民道德建设教育读本》《老年人权益保障法》;开展“敬老爱老家庭、美好和睦家庭”评选,表彰“敬老爱老家庭”等。截至目前,西华县老年协会已发展到707个,老年协会会员7070名,调解民事纠纷20000多起(件)。