

全面构建便民服务新体系 仁寿打造“三化”新样板

在全省率先
完成机构改革,在全
市率先启动“三免三办”服
务,构建“1+27+293”便民服务体系,让企业、群众实现身边事“就近办”
“只进一扇门,办成所有事”,推行“身后一件事”改革……一件件民生实事、一个个创新举措折射
出便民服务的“温度”。
近年来,仁寿县全面构建便民服务体系,提升便民服务水平,
纵深推进“放管服”改革向基层延伸,把群众的满意度作为评价标准,打
造便民标准化规范化便利化建设新样板,谱写便民利民新篇章。

□眉山日报全媒体记者 郭侨 文/图



标准化的乡镇便民服务中心。

打造服务阵地 提升服务水平

“办证再也不用往返跑窗口,而且出证也快,还有一套免费印章可以领,真的太棒啦!”今年4月,仁寿县陈鹤天源汽车售后服务有限公司法定代表人陈先生高兴地说。

原来,陈先生今年4月1日致电仁寿县市民服务中心企业开办窗口,咨询如何办理公司登记。窗口工作人员耐心解答了可通过全程电子化申请和免费领取一套印章等事项,主动告知4月2日周六为工作日可进行办理,并发送了全程电子化操作流程,为其进行业务办理指导。

4月2日,企业开办窗口收到了陈先生通过“营商通”提交的电子化申请案,于当日为企业办理了登记。考虑到疫情原因,申请人不能到窗口领取,窗口工作人员为陈先生免费邮寄了营业执照和印章。

“高效、便捷、服务好”是众多办事企业、群众对仁寿县市民服务中心的印象。

2019年2月,仁寿县在全省率先完成机构改革,正式成立仁寿县行政审批局。经过对事项的逐条摸查、与部门一对一协商、召开专题会议等确定了将发改、经信、教体、民政、财政、人社、水利、农业、文广旅、卫健和市场监管等11个部门的146项审批事项及公共服务事项划转至县行政审批局。

2020年,仁寿县投资3000万元完成县市民服务中心智能化提升改造,改造升级后,税务、社保、医保、公积金窗口整体进驻县市民服务中心,办件量增长1倍以上,每年服务110余万人次,提升了大厅“一站式”功能,解决了以往群众办事“多头跑”问题。



在家门口的便民服务中心,村民就能办理相关业务。

服务“零距离” 群众交口称赞

“以前听邻居们说,孩子出生后办各种证件要到处跑。现在好了,我的儿子出生后,直接到服务大厅办理准生证、上户口,一次就搞定。”今年10月的一天,在仁寿县满井镇便民服务中心,兆嘉社区7组居民闵文凤只用了十分钟时间,就办好了孩子的医保登记、医保缴费申报、上户等事项。

日前,走进仁寿县满井镇便民服务中心,只见干净整洁的大厅里,开放式窗口一字排开,工作人员正在有条不紊地忙碌。宽敞明亮的大厅里不仅设置了“暖心服务区”,配备了打印机、饮水机、医疗箱、雨伞等便民用品,还开通了残疾人无障碍通道,配齐老花镜、放大镜等工具。

不只是一窗办理,该县每个乡镇(街道)便民服务中心都设有包含社保、医保、残联等综合服务窗口,文官镇、汪洋镇、富加镇等9个乡镇还进驻了户籍窗口,添置了身份证自助照相机、24小时自助服务

务区等,可实现24小时纪委大数据自助查询、社保自助缴费查询等。

同时,该县将服务“下沉”,不断推进乡镇(街道)便民服务中心建设,变“多次办”为“一次办”,把便民服务的链条延伸到群众身边,真正实现了服务群众“零距离”,获得了群众的交口称赞。

近年来,立足“两项改革”后镇村管理服务半径扩大的实际,仁寿县优化整合和布局便民服务点位,构建了“1+27+293”便民服务体系。设立1个县政务服务中心,承担全县便民服务的枢纽功能。27个乡镇(街道)设置便民服务中心,进驻医保、社保、残联等窗口;被撤并的22个乡镇保留了9个便民服务站,启用“审批服务2号专用章”,实现“一枚印章管审批”,确保行政区划调整后群众有事“就近办”。293个村(社区)设置便民服务站,办理各类基层民生事项。



仁寿县市民服务中心工作人员上门为群众办理业务。



仁寿县市民服务中心工作人员为企业开办提供优质服务。

着眼群众需求 解决实际难题

日前,仁寿县黑龙滩镇大坝社区4组肖先生的母亲去世。在为其办理丧葬费抚恤金时,他通过电话将母亲的相关信息告诉村干部。得知消息后,村干部和村里的医生上门核查死亡情况,并用手机上死亡信息,当日就完成了《死亡医学证明》开具,第2日就上传到县级相关部门走完了所有系统流程。不久,肖先生就在其母亲的一卡通上领到了相关补助。

聚焦“身后事”办理多处跑、材料多、程序繁和冒领待遇等突出问题,2021年4月,仁寿县在全省率先推出群众“身后一件事”改革,将需在10个部门办理的42项群众“身后事”集成成为“一件事”。同时,研发“仁寿县群众身后一件事联办平台”,各环节全流程网上审批,死亡信息共享共用,“身后事”跨部门集成服务,实现即时停发补助补贴,及时计发丧葬费、抚恤金。

逝者亲属只需一个电话告知、一次签字确认、一次信息采集,就能办结逝者“身后事”,实现了“身后事”网上联办、零材料、零跑腿,达到政府和群众“双向减负”目的。

着眼群众需求,解决实际难题,仁寿县不仅率先

推行“身后一件事”改革,还创新推广“政务+金融”综合服务。

通过实地走访、摸排调研,该县先后在有产业支撑、有群众需求的村(社区)打造“政务+金融”综合服务点位,持续丰富服务种类,形成多类型便民服务,积极打造助力乡村振兴的新支撑点,努力构建高效便捷的“政务+”新生态。

“老年群体特别支持‘政务+金融’综合服务工作,部分金融业务他们再也不用去镇上办理,在村上就能完成。”仁寿县禾加镇鱼箭村会计雷文秀介绍,自该项业务开展以来,鱼箭村共产生金融业务13575笔,约353.12万元,为老百姓节约手续费0.8万余元。

“近年来,我们多措并举、多点发力,致力于打通群众对政务服务需求的‘最后一公里’。”仁寿县市民服务中心相关负责人介绍,下一步将继续深入学习贯彻党的二十大精神,聚焦群众办事所需所盼,深化“放管服”改革,重质效、强提升、优服务,持续做优县、乡镇(街道)、村(社区)三级便民服务体系,破解群众办事的堵点、痛点、难点。



医生和村干部上门办理“身后一件事”。