

近年来,峡江县的“放管服”改革紧紧围绕“集中、精简、高效、便捷”八字工作目标,主要聚焦简政放权、放管结合、优化服务三个环节,致力打造政策最优、成本最低、服务最好、办事最快的“四最”营商环境,稳步推进全县“放管服”改革各项工作。

2019年11月18日,峡江县新政务服务中心正式启用,中心按照“应进必进”的原则,进驻38个部门,设置80个窗口,窗口工作人员139名,涵盖9个区,将全县1079项依申请类政务服务事项纳入中心办理,事项进驻率93.1%。

峡江县稳步推进“放管服” 全力打造“四最”营商环境



峡江县行政服务中心管委会

开展“减证便民”,提高办事效率

峡江县政务服务中心有关负责人介绍,该中心按照分类一窗模式,合理划分窗口布局,在民生事务、社会服务、投资事务等领域初步实现了“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”。针对企业注册开办等领域,推行“一链办理”改革,将过去企业、群众到不同部门“办几件事”变为全链条办理“一件事”。

据悉,峡江县行政审批事项经过逐年调整和归并,已累计精简行政审批事项201项,行政许可精简率为53%,实现了政府权力的“大瘦身”。全面开展“减证便民”专项行动,对全县各个部门搜集上报的涉企涉民468条证明事项进行全面梳理,取消废止、取

淘汰代替证明事项167项,保留的证明材料数301项,精简率为36%。

“一次不跑”和“只跑一次”

据公布数据显示,“一次不跑”“只跑一次”政务服务事项740项,其中“一次不跑”253项,“只跑一次”487项。截止2019年12月,全县“一次不跑”累计办件共120989件,“只跑一次”累计办件22725件。

同时,中心借助“互联网+”技术,全力建设“赣服通”等政务服务平台。目前,峡江县“赣服通”政务服务平台本地事项共100项,掌上可办事项76项,高频事项掌上可办率为82%，“赣服通”实名用户数为32358

人,占该县人口总数的16.99%,总体完成情况列全市第三位。

加强监督管理,完善执法工作

峡江县按照“一切服务有标准、一切标准有程序、一切程序有监督、一切监督有公开”的原则,组织县发改委、县人社局、县税务局、县市场监管局等42个部门开展了政务服务事项培训,指导各有关部门按要求开展政务服务事项领取工作。目前,各有关部门已梳理领取政务服务事项共2037项。

记者了解到,峡江县全面开展“双随机一公开”监管工作,督促全县各有关单位及时、规范上传公布的“一单两库、一细则”数据到执法监督平台。全县当前共梳理了26个执法单位的197项县本级随机抽查事项。目前,峡江县各有关部门领取监管事项共889项,检查实施清单707项。

落实“就近办”“马上办”

据悉,峡江县政务服务中心全面落实“就近办”“马上办”。契税、车购税办理已延伸至政务服务中心等办事大厅窗口,同时全力将补换领驾驶证、申领免检标志等业务延伸至全县各乡镇便民服务站,巴邱等其他乡镇的群众补换领驾驶证只需到各乡镇代办点办理,不用再来回奔波,让群众办事真正省心、省力、省时。

“中心引入智能办事排号引导系统及查询系统对入驻单位所受理的业务进行科学

分流,通过排队叫号屏等形式点对点通知到办事企业和群众,节约办事时间,全面解决医保、社保等办事窗口忙闲不均、群众等候时间过长的问题。让政务服务更加便捷化、高效化。”峡江县政务服务中心负责人说到。

引进智能设备,服务智能化

记者在峡江县政务服务中心看到,大厅内设有大型电子屏幕、视频监控、智能政务系统、人脸识别闸机、智能扫地机、自助办税服务机、不动产证明自助查询打印机、自助复印终端等智能设施;通过视频监控对窗口工作人员服务行为进行智能化管理;通过人脸识别闸机规范了窗口工作人员工作秩序,有效防止了窗口工作人员串岗聊天及非工作人员进入工作区域,切实保障了中心规范、安全运行;通过使用智能扫地机,及时对政务服务大厅地面清洗,保障办公场所地面整洁,树立窗口服务良好形象,提高群众企业办事体验感;通过自助办税服务机、不动产证明自助查询打印机、自助复印终端等6台自助服务终端,群众在办理业务时,可直接在政务服务大厅打印相关资料或在自助服务终端上自主办理,不用在窗口排队等待、来回奔波打印资料,节省办事时间,提高效率。

此外,中心进一步配套完善了咨询导办区、休息区、办事等候区、填单区、配套银行、接待室、母婴室、邮政等便民服务便民服务等便民功能,同时推出了“免费无线上网”服务。为办事群众创造了良好的服务环境,让政务服务增添新温度。

吉安水务集团有限公司:

深化“放管服”改革,优化供水营商环境

水,与人们的生活息息相关。优质便捷的供水服务是提升城市品位、打造文明城市、宜居城市的基础。今年以来,吉安水务集团将全面深化“放管服”改革工作摆在中心位置,围绕提供优质供水服务精准发力,引导干部职工转变作风、主动作为,全面提升服务水平,确保办事标准进一步规范、办事程序进一步简化、办事时限进一步压缩,不断优化营商环境,以更便捷、优质、高效、贴心的供水服务,使人民群众的获得感和满意度不断提升。

行“一站式服务、一次性告知”,精简原供水报装所需资料,将用户办理报装业务所需提供的资料精简为2~3项。此外,吉安水务集团还推行容缺受理机制,给予用户在工程验收合格之前提交相应资料即可实现通水。目前,公司对单户居民和企业用户接水工程通水时限从原来22个工作日压缩到12个工作日。

获得用水的效率和成本直接影响客户对营商环境的感受。吉安水务集团在切实提高服务水平,按照“放管服改革”和优化营商环境相关工作部署,推出降低报装成本的改革措施,开辟工矿企业用户报装绿色通道。对工矿企业用水报装给予下浮材料价格,免收企业管理费及利润等优惠。

不忘初心为民生 牢记使命保供水

作为城市公用类企业,吉安水务集团一直把“服务民生、保障供水”作为首要职责,近几年累计投入近亿元,提升改造一部分老旧小区管网,打通一部分“断头路”管网,联通一部分“肠梗阻”管网,不断优化和完善用水矛盾突出、供水压力不均衡区域的管网,以保证“水压足、流量够、水质好”。

截止到2019年底已完成了20个管网工程,累计改造了11个老旧小区,管网改造总长约20km,解决了2552户用水问题。公司还制定了《吉安市中心城区2019-2023年供水管网规划》,计划敷设DN100及以上球墨铸铁管长约28.6公里,总投资约2.6亿元。其中在吉福路西延施工时同步敷设一根DN500供水主管至城南专业市场;高铁新区站前大道敷设一根DN400供水主管延伸至兴桥镇;通过神岗山大

桥敷设与井开区联网供水的第二通道。

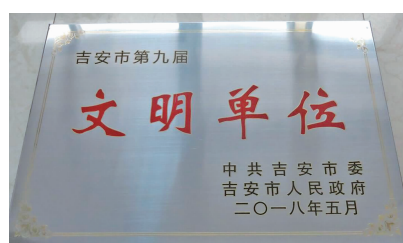
随着吉州区城北水厂即将建成通水和井开区锦源水厂的开建,市中心城区供水设施布局将更加完善,供水保障范围得到拓展延伸,井开区、高铁新区、农高区、樟山新区等全覆盖,并能够辐射至桐坪航空特色小镇,为在吉泰走廊区域实施城乡供水一体化提供安全、优质的生活及生产用水。

提升为民服务品质 打造高效便民服务

在持续提升线下窗口服务水平,吉安水务集团紧跟时代发展,不断优化线上供水服务体验,推进技术措施方便用户,建立“互联网+服务”平台,落实好“一次不跑”和“只跑一次”政务服务事项。公司大力推行微信缴费、支付宝缴费、水费银行代扣、扫码支付工程款等便捷方式,同时利用微信平台开展供水服务宣传,包括水质公布、停水通知、水费查询、水费预存等相关信息,满足用户足不出户就可以办理供水相关业务、实时掌握用水情况的需求,全天候24小时客服热线实现“服务不打烊”的便民服务。

另外,吉安水务集团还不断拓宽便民渠道,在公司客服大厅新增触摸式打印一体机自助查询机,在吉安市行政服务中心和井开区管委会水务集团窗口开通了收费系统专线,窗口增加了水费收费、水表过户、业务报装等工作内容,切实起到让客户少跑腿的效果。

此外,公司还实行了领导干部大厅巡视值班制,公司领导坐班大厅、感受实情,与用户“面对面”零距离沟通交流,解决工作中存在的堵点、痛点等问题;对用户的咨询和投



诉,执行首问责任制并落实回访机制,做到“简单事情立即办,重大事情承诺办,疑难事情商定办”,保证件件有结果,不断提高服务效率,努力达到群众满意。

以百姓心为心 供水服务不断优化

真诚的沟通与交流才能赢得信任、获得进步。近年来,吉安水务集团不断强化与用户的沟通互动,要求员工换位思考,以百姓心为心,为用户提供业务咨询和监督投诉服务,解决群众提出的各种用水问题。公司对外服务的接水报装、勘察设计、工程安装、管线维修、抄表收费、水质检测、供水调度等内容、程序、时限等向社会作出公开服务承诺,自觉接受群众监督。

24小时客服热线8241778,用户业务咨询、管网报修、水费查询、监督投诉,第一时间响应;关注网络舆情并及时采取有效措施予以解决、回复;开展水厂开放日、供水服务进社区、3·15消费者咨询日等活动,积极了解用户用水情况,倾听广大用户意见。

新时代推进高品质生活,吉安水务集团将以敢于担当的气魄,不忘初心、牢记使命,严格贯彻落实“放管服”改革,秉承“以水为本·达善社会”的企业核心价值观,以打造不断发展的最佳服务型型企业为目标,不断提升供水服务水平,在全力保障安全优质供水的基础上,立足行业特点,打造臻善的、绿色的、高效的“中国水务·情润万家”服务品牌。

(吉安水务 秦燕)



优化提升营商环境 精简报装在行动

吉安水务集团按照“能并则并、能简则简、容缺受理、分类处理”的原则,做到“压时限、减材料、优流程、强服务”,切实破解客户办事多头跑、资料反复交、办理时限长等难题。今年,公司进一步优化用水报装服务,推