



中午不断岗周六不打烊 办事真方便

郫都区通过打好服务“时间差”努力提升政务服务水平

“周六照常受理(业务)对上班族来说太实用了。平常很难抽出时间来办理,没想到今天能把税缴了。”10月30日上午,成都市郫都区政务服务中心大厅,前来办理房产契税的张阳伟对周六错时服务赞不绝口。记者了解到,周六“不打烊”“中午不断岗”“下班弹性办”是郫都区优化营商环境、提升政务服务水平的重要举措,也是深入开展“我为群众办实事”实践活动的具体行动,通过打好服务“时间差”,提供与工作日无差别的政务服务,大大提升了企业与群众的满意度、获得感和幸福感,受到普遍欢迎和点赞。



政务服务中心大厅井然有序。

周六“不打烊” 错时服务暖人心

“上班没空办、下班没处办、请假扣钱办”是企业与群众办事的堵心难题。成都市郫都区通过实行周六“不打烊”错时服务,确保企业与群众在非工作日办事“约得到、办得成”。

10月30日(周六)上午9点过,市民陆续来到郫都区政务服务中心大厅门口,大家测量体温、扫描健康码后,便根据自身需求前往不同的办事窗口办理相关业务。一楼大厅,市民李兴全很快就办理好了孩子落户手续。“如果今天不能办,就要等到工作日来。我平常工作地点主要在武侯区,过来办真的不方便。周六‘不打烊’服务太好了。”李先生脸上露出了满意的笑容。

在税务窗口,王勇很快完成了代开发票业务。他说:“我是从‘郫都服务’微信公众号上得知有周六‘不打烊’服务的。有个客户要求开增值税专用发票,所以我特地过来(代开)。今天开好马上给客户快递过去,周一就能收到。确实带来很多方便。”

据悉,郫都区周六错时服务时间为每周六早上9点至下午5点,服务办理事项包括不动产登记、抵押登记、转移登记、户口迁移、身份证、新房契税、代开发票、医保、社保等与群众息息相关的高频事项。企业与群众可以利用周六休息时间,到郫都区政务服务中心办理相关业务,无需预约即到即办。

中午轮班调休 服务“不断岗”

除了周六“错时服务”外,郫都区政务服务中心还实行中午“不断岗”服务。10月28日中午12点,已到午饭及午休时间(1小时)。但不动产登记办事窗口的指示灯依然亮着,办事人员“接力”服务。

张强临近上午下班时来到办事大



在政务服务大厅公安办证填单区,工作人员为老人解答相关问题。

厅,工作人员引导他取号完毕后,很快就轮到了他。熟练的工作流程、快速的审核资料,不超过15分钟,业务就办理完结。“窗口的办事效率很高,而且‘中午不打烊’,大家可以更灵活地选择办事时间,太方便了,必须点赞。”张强笑着说道。

35岁的吴波在税务窗口工作了9年,他说:“有时到了12点该吃午饭了,但常常这个时间点有来办理纳税的企业和群众。想到他们来一趟不容易,我宁愿牺牲自己的时间也要为他们服务好。”

郫都区行政审批局副局长侯芳表示:“我们对中午人流量做过评估,此前中午1点不到就会有群众前来排队。特别那些上班时间不方便请假的朋友,往往选择中午来办事。中午办事窗口不休息,一方面给他们提供了方便,同时对上下午高峰期人流量是一种缓解,可以起到削峰填谷的效果。”

除了“中午不断岗”“周六不打烊”,郫都区政务服务中心的暖心服务还体现在“下班弹性办”上。过去

群众办事,或许遭遇过这样的尴尬:路上堵车,赶到政务服务中心发现已经过了办公时间;或者是排了半天队,好不容易轮到自己,却到了下班时间,被告知下次再来。诸如此类,给群众带来了极大的不便。

对此,郫都区政务服务中心想群众之所想、急群众之所急,严格落实“延时服务”制度,对临近下班时间受理的即办业务,要求窗口工作人员主动推迟下班时间,延时办理业务。“有时候我值班,下午6点过还有窗口在办理业务。”郫都区政务服务中心大厅主管王蝉告诉记者:“群众不办完事坚决不打烊。”

持续优化服务 提升幸福指数

民有所呼,郫都所有应。除了“中午不断岗”“周六不打烊”“下班弹性办”等服务之外,企业与群众还可以通过“郫都服务”APP、郫都政务服务电话预约办理服务事项,真正解决

“上班没空办,下班没处办”的困扰,大大方便了市民群众,让政务服务窗口办事更加高效。

据悉,郫都区从便利企业与群众办事服务的角度出发,不断规范窗口行为、优化办事流程、创新服务举措,推出了政务服务网上办、自助办、电话办、邮寄办等便民举措,不断延伸政务服务事项办理,为企业和群众提供“保姆式”服务,着力解决8小时之外办事难题,切实让群众少跑腿、好办事、不添堵。

针对老、弱、病、残、孕等特殊群体,郫都区政务服务中心开辟政务服务绿色通道,提供“上门服务”“帮办代办”“适老化”等服务,帮助他们实现办理业务“零跑腿”,全力打通服务群众“最后一公里”。

目前,政务服务大厅共有近20名“红袖章”志愿者,除了为办事群众提供咨询导办服务外,还主动为老弱病残孕等特殊群体提供个性化“陪伴式”暖心服务。大厅里设置了“特殊人群服务专区”,为前来政务服务中心办事的特殊人群和老年人全程引导,提供政策讲解、内容朗读、方言服务,并有专人为没有使用智能手机的特殊人群进行人工登记,同时依托“郫都服务”APP和24小时自助服务区,手把手为老年人等特殊群体提供网办事项帮办代办服务或者自助体验服务,帮助老年人跨越“数字鸿沟”。

“结合党史学习教育,我们还会创造更多、更新、更优的举措和办法,破除阻碍企业与群众办事的隐形壁垒。根据窗口办件量情况适当调整延时服务窗口,丰富服务事项。”郫都区行政审批局副局长侯芳表示:“同时进一步创新服务方式,提高服务质量,秉持‘便民、利民’理念,不断为企业与群众办实事、解难题,提升大家的满意度、获得感和幸福感。”

华西社区传媒记者 李玥林
郫都区委宣传部供图