

## 打造更优质营商环境

# 体验员“把脉问诊” 政务服务提质增效

□ 记者 张可馨

今年以来,常州经开区持续发挥好政务服务体验员“把脉问诊”作用,运用体验、评价、反馈、提升、核验全流程闭环工作模式,找准政务服务改革

创新的着力点和发力点,实现政务服务从能办向好办、快办转变,不断提高企业和群众办事获得感、满意度,努力打造更加优质的营商环境。

### 听民声 政务服务体验员“把脉问诊”

咨询、取号、领证、评价……8月8日,常州经开区数据局开展政务服务体验员活动,常州经开区数据局政务管理科副科长谢苏妍陪同高校学生实地参观常州经开区政务服务中心,现场窗口第一视角体验办事流程,提出意见建议。

在“零号窗口”,政务服务体验员胡雪琦向工作人员抛出了不少问题:“如果我的户籍不在常州,但是父母在常州买了房产,能否申请本地的市民卡?”“如果研究生毕业落户常州经开区,可以享受哪些人才政策?”

“能办,都能办!”常州经开区政务服务“精心办政先锋”党支部在岗党员章程耐心回答了胡雪琦的问题,并告知了相应的预约方式和所需材料。

“如果办事人员对相关政策不是很清楚,根据项目需要,政务服务中心还能提供现场办公、上门帮代办、预约服务、延时服务等个性化、定制化的特色服务。”谢苏妍介绍。

自今年3月政务服务体验员活动启动以来,该活动每月固定开展,以“明察”和“暗访”相结合的形式进行。坚持问题发现在一线、解决在一线,今年8月,常州经开区政务服务“精心办政先锋”党支部成立,围绕“抓党建促发展、抓服务赢民心”的目标,改进优化政务服务全流程,点燃政务服务“新引擎”。

### 找问题 政务服务效能不断提升

“作为一名退休职工,更习惯线下窗口办理带来的踏实感,对网络办理的操作方式并不熟练,希望政府简化网办方式,并做好下沉推广。”3月13日,首批政务服务体验员戚燕在活动反馈表上写道。

当天,戚燕还走进常州经开区政务服务中心自助服务区、业务办理区等区域,了解功能布局和业务范畴,在社保、医保、不

动产和综合审批等窗口,体验事项咨询、现场取号、回访评价、宣传册领取等服务。

优化政务服务,利企便民为民。4月29日,“企业家看经开区政务”活动在常州经开区政务服务中心举行。12名企业代表当上政务服务体验员。

常州市武进中天机房设备有限公司行政主管刘赛玉现场体验了退休业务办理流程。“我每个

月至少要来政务服务中心两趟,办理退休、税务等事项,体验感越来越好了。”刘赛玉告诉记者,如今,各类政务自助和网办渠道都很便捷,节约了很多时间。

“目前,常州经开区99%的政务服务事项实现网上可办,79个事项实现‘跨省通办’。”谢苏妍介绍,目前累计完成22个“一件事一次办”改革事项,办件量达1.1万件。

### 陪同办 沉浸式体验改革成效

亲历、把关、优化,3月底,常州经开区数据局副局长顾宏亮在常州经开区政务服务中心,参与“我陪群众走流程”活动,以企业办事人的身份体验了业务办理全流程。

聚焦重点事项“企业开办”,顾宏亮细读受理标准、了解业务法律依据、分析办理材料准备难度等,对事项进行了深度“摸底”。

随后,他代入窗口工作人员的身份,协同相关科室负责人、帮代办员为申请人彭祥虎办理了“企业开办”相关业务,并提前告知了有关后续经营的消防验收、经营许可、税务登记征收、

人员社保医保缴纳等事宜。两小时后,彭祥虎便取到了新办企业——常州市傅武体育有限公司的营业执照。

“企业开办”是影响营商环境的一项重要指标,对业务办理时长和办事成本进行压缩,有利于助力企业孵化、加速企业生产。结合日常帮代办经验,帮代办员纪开元发现,新企业的注册登记需要经过多重认证,在网络状况不理想的情况下,会发生各个认证软件之间联动不及时、审批节奏滞缓的情况,影响办理的流畅度。对此,“企业开办”服务专区将进一步整合操作内容,

提升软件集约度。

为营造一流营商环境,常州经开区已实现“企业开办”全流程“1件事、0成本、8小时办结”。今年1—7月,常州经开区新增各类经营主体3216户、注册资本32.46亿元。其中,新开业个体工商户2292户、注册资本2.03亿元;新设企业924户、注册资本30.43亿元。

7月,常州经开区新增各类经营主体425户、注册资本4.74亿元。目前,该区共有各类经营主体52819户,其中各类内资企业18658户,同比分别增长3.24%、9.21%。



## 区领导调研 文明城市建设工作

本报讯(记者 黄雅婷)昨天下午,区委常委、宣传部部长薛红霞带队来到湖塘镇,深入社区、农贸市场等地调研文明城市建设工作。

星河社区通过共建共治共享点亮“星邻里”文明实践品牌,完善“1386”工作体系,推动新建社区由“生人社会”到“熟人社会”的有效转变,形成具有特色邻里互助文化的生活共同体。目前,社区形成了以“社工+社团+义工”为主要力量的文明实践推动力量,打造了“夜听党声”“倪娘舅”“小楼道大治理”等多个品牌微项目。薛红霞指出,社区是城市治理的基础单元,要因地

制宜、创新举措,强化文明宣传氛围营造,通过丰富多彩的活动引导居民自治、唤醒社区活力,构建文明城市共建共治共享的新格局。

随后,薛红霞一行实地察看了“星河邻里+”现代社区服务综合体、湖塘·里巷市集。“星河邻里+”现代社区服务综合体是我区首个跨区域村级抱团发展项目,其“微笑XIN市集”智慧菜市锦区通过新“型”跨界,兼顾烟火气与时尚感,打造“15分钟便民服务圈”。作为常武地区规模最大的消费品综合市场,湖塘·里巷市集通过常态化开展新时代文明实践提升市集活力。薛红霞强调,农贸市场是展示城市文明形象的重要窗口,要全力打造干净、整洁、有序的市场环境,不断完善功能配套,注重打造特色,以品质聚人气、以服务赢口碑,更好地满足群众多元化消费需求,让农贸市场既有“烟火气”,又有“文明风”。



常州大学西太湖校区三期学生公寓项目是我市首个省级政府投资非营利性工程集中建设项目,总投资2.7亿元,总建筑面积5.16万平方米,目前主体工程完成验收,室外市政景观工程加快推进,预计年内全部竣工交付。

王子鹏 摄

