以诚践诺 取信于民

我省着力改善政务服务提升服务水平

核心阅读

政府职能部门把为百姓服务变成找百姓服务；对标浙江“最多跑一次”模式提升服务水平，简政放权、提速增效。窗口单位细化流程，倾情打造服务体系。每个部门、每个单位、每个责任人，都时刻铭记自己肩上的担子，压实落靠工作责任、转变提升工作态度，不折不扣、一项一项地将承诺兑现，充分发挥“小窗口”的“大作为”。流程再造提效率，深化服务为人民。减环节、优流程、压时限、提效率，让百姓办事“最多跑一次”。提升“互联网+政务服务”，服务百姓“零距离”。“全程网上办”“秒批秒办”这些词表明了政务服务改善的成果。

□本报记者 米娜

“过去办证，至少要跑两趟，等5个工作日才能取证。这回方便多了，来一次，等20多分钟，证就拿到了。”日前，到大庆市让胡路区行政服务中心办理个体工商户营业执照的张颖，体验了一次办证“加速度”。

大庆市深化拓展“四零”服务，让更多事项“只进一扇门”“最多跑一次”，努力打造全省审批事项最少、流程最简、时限最短、服务最优的城市。

这仅是我省深化作风整顿优化营商环境、加强和改进政府效能及窗口作风建设的一个缩影。

政府职能部门把为百姓服务变成找百姓服务；对标浙江“最多跑一次”模式提升服务水平，简政放权、提速增效……阻碍发展的“雾霾”逐渐驱散，营商环境渐现“龙江蓝”。

政务服务改善，办事效率明显提高。

1 窗口单位细化流程 倾情打造服务体系

便民伞、等候椅、叫号机、老花镜、报刊架、急救箱等便民设施一应俱全……日前，记者来到齐齐哈尔市公安局文化路派出所，宽敞明亮的大厅布置得清爽洁净，让人心头一暖。

“填表、照相、按指纹，不到十分钟就拿到申请回执单。”刚刚在派出所办理完身份证申请的李阿姨向工作人员竖起大拇指。齐齐哈尔市公安局局长高德义告诉记者，让派出所窗口成为辖区百姓的综合服务站是齐齐哈尔市公安局深化整顿作风优化营商环境的第一张“王牌”。派出所针对户籍人员务工地点与实际户籍地不相一致实际情况，出台“就近办理”便民措施。印制下发《一次性告知单》等便民材料的同时，积极探索实现户籍业务申报容缺机制。如遇到法律法规和政策规定的主件材料齐全有效，非主件材料暂时缺失，可采取容缺受理机制，先行受理为群众审核，事后补齐材料，并提供邮寄服务。

王女士到齐齐哈尔市快处快赔大厅办理业务，引导员说：“我们已推出了‘交管12123’APP在线快速处理轻微交通事故业务，如果不会，我帮您注册。”齐齐哈尔市快处快赔中心窗口服务人员时刻秉承“四零”承诺服务，进一步完善制度建设，提高服务水平，使群众在第一时间了解快处快赔业务受理范围、知晓办理流程、明了办理时限，切实打通服务“最后一公里”，努力实现群众到窗口服务单位“最多跑一次”。

在大兴安岭呼中区国家税务局办税大厅里，呼中千日果有限责任公司负责人卜东旭在大厅通过扫二维码，学习电子税务局申报纳税的具体流程。电子触摸屏旁，大家纷纷拿出手机扫描二维码登录网站，体验网上行政服务的迅速便捷。

一位正在办理业务的女士说：“我第一次办业务，资料没带全，工作人员跑前跑后帮我们传真、复印，说能一次办完就不让我们跑第二趟。”一边说，她一边在窗口工作人员的满意度评价器上按下“满意”键。

我省政府职能部门一项项叫得响、立得住、含金量高的举措，让百姓看到了我省深化作风整顿以来服务窗口工作实实在在的转变，让企业共享到实实在在的改革红利。

省直机关开展“四零”承诺以来，窗口单位站在了“最前线”，每个部门、每个单位、每个责任人，都时刻铭记自己肩上的担子，压实落靠工作责任、转变提升工作态度，不折不扣、一项一项地将承诺兑现，充分发挥“小窗口”的“大作为”，通过以点带面、以上率下，促进服务理念、服务意识、服务方式的深化和变革，使省直机关在作风整顿的锤炼中担当起服务人民群众，推动振兴发展的光荣使命，以诚践诺，取信于民，让群众看到实实在在的成果，为龙江全面振兴发展提供良好环境和有力保障。

网监民警关注网络安全。

2 流程再造提效率 深化服务为人民

鸡西市级行政审批由409项精简到136项，审批时限由145个工作日压缩到109个……这是鸡西市通过深入开展流程再造，自我“瘦身”的成绩单。

作为资源型城市，鸡西市引进了北汽集团、辰能集团等企业，建设了投资27.5亿元的锂电负极材料、3亿元的30MW生物质发电以及大唐8.5万千瓦背压机组等项目。鸡西市市长张常荣说，大项目的落地是深化改革、转变作风、改善营商环境的结果。“环境是生产力，也是转型发展的最佳土壤。我们要重点打造风清气正的政治生态环境、良好的法治环境，企业认可、百姓满意的营商环境。”

我省优化营商环境的脚步从未停歇。

为实现流程最优，哈尔滨市道里区城管执法局实行牌匾申办“最多跑一次”，改革凭借减环节、优流程、压时限、提效率成为该区“放管服”改革的生动实践。牌匾申办“最多跑一次”，不仅“跑”出营商环境的新气象，更让企业、群众获得感满满。

“牌匾审批看似事小，但‘只跑一次’的办事流程却折射出政府职能的大转变，对企业来说更是极大的利好，让企业免于奔波之苦，这样就可以把更多的精力放在市场和自身发展上。”拿着区执法局邮寄来的牌匾审批许可，望着企业刚刚挂好的牌匾，在道里区投资建厂的宋广玉露出了满意的笑容。

宋广玉的满意正来自在牌匾审批过程中实行的流程再造。“今年3月开始，哈市道里区城管执法局全面优化审批流程，申请人只需一次性提交要件，即可在家坐等许可送上门。审批时限也由以往的10个工作日缩减到如今的6个工作日，最快的3个工作日便可办结。”该区执法局局长李凯峰告诉记者，流程再造过程中，他们将一般案件许可前置要件精简至4个，并将一线执法力量纳入到审批的相关环节之中，将以往需要办事人来跑的手续、流程，全部由执法队员来办理。这样一来不仅让办事人少跑路，还极大提高了办事效率。

省地税局发布《办税事项“最多跑一次”清单》和《办税事项“全程网上办”清单》，实现《清单》内办税事项到地税机关“最多跑一次”或“全程网上”办理。推行办税事项“最多跑一次”和“全程网上办”，是省地税局深化“放管服”改革工作要求，深入融合线上线下办税，推进办税便利化改革，提升纳税服务质效的一项重要服务举措。

大庆市地税局工作人员表示，通过优化办税流程、提升纳税服务质效、融合线上线下办税，让纳税人办理2个《清单》和1个办税指南范围内的事项，在资料完整且符合法定受理条件的前提下，从受理申请到形成办理结果全过程，最多只需到税务机关跑一次就可办完。

“跑一次是常态，跑多次是例外。接下来，地税部门将继续完善集成办税，深化智能办税，让更多办税事项‘一次也不跑’，让办税更便捷、更贴心、更舒心。”该工作人员表示，向社会公布办税“最多跑一次”事项清单、办税指南和“全程网上办”清单，是大庆市地税机关进一步深化“放管服”改革、优化税收营商环境的有力举措，是推进办税便利化、减少纳税人办税跑腿，降低纳税人办税成本的“春风行动”，也是地税部门着力破解纳税人办税的难点、堵点和痛点的一大举措。

目前，哈尔滨市先后向社会公布了两批共2090个“最多跑一次”事项；大庆市已基本完成国家“一号申请、一窗受理、一网通办”试点任务；齐齐哈尔市行政服务中心取消业务单位窗口，实行一窗综合受理。优化营商环境的成效，人民群众特别是市场主体的回应最有说服力：两年来，全省注册成立科技型企业5204家，新增主营业务收入500万元以上科技型企业961家，分别增长66.8%、50.9%；全省2017年新登记市场主体41.4万户，同比增长7.1%，地区生产总值增速6.4%，交出了4年来最好的一份“经济答卷”。

宽敞明亮的办公大厅。

帮助市民解答疑问。

3 提升“互联网+政务服务” 服务百姓“零距离”

身份证丢失补领，不用亲自跑一趟，下载平安龙江手机APP，轻松实现信息采集、身份验证、网上支付，送证上门。

操作过于简单，担心身份信息被虚假冒用？大可放心，公安部研发的互联网可信身份认证服务平台实时互动，看见你摇头、眨眼才算通过。

补领的身份证、申办的护照啥时能到？百姓可通过邮政物流信息查询功能时时关注……以上种种都是我省居民在“互联网+公安政务服务”带来的极致体验。

点开“互联网+公安政务服务”平台，百姓会看到包括快速导航、特色直达、新闻浏览、特色便民、办件公示五大专题模块和办事中心、诉求中心、查询中心三大便民服务功能。办事中心实现了与群众生活密切相关的352项公安业务全部网上办理。其中，全流程类（通过EMS邮寄实现）91项、申报类22项、预约类54项、公示类135项、预约和申报类22项、办理类28项。诉求中心开通了12389举报、信访面对面、我要举报等十大警民沟通交流渠道。查询中心主要提供身份证、出入境办理进度查询、交管信息查询以及重名查询等13类事项的查询。

哈尔滨汉阳食用菌种植有限公司在网上向双城区发改局申报了食用菌加工项目备案，不到20分钟，就填报了企业基本情况、项目名称、建设内容等信息，仅半个小时，就收到了双城区发改局出具的网上备案回执。公司总经理张东良告诉记者，过去，企业需要携带营业执照等必要材料到发改局填表办理，发改部门审核后才能获得回执单。现在，按网上指示进行操作，提交申请后当天就收到批复，省去了来回跑腿的时间，节省了企业成本。

我省积极推动多部门数据共享，加快推进县级以上政务服务大厅统一使用网上政务服务，实现网上联审和业务协同，用现代技术倍增办事效率、优化营商环境。目前，省直单位已新增公共资源交易电子投标评审等网上办理事项401个，新增省直医保等移动端APP业务141项。去年，省政府发布了《黑龙江省加快推进“互联网+政务服务”工作方案》旨在让龙江百姓和企业共享“互联网+政务服务”成果，简化优化办事流程，推进线上线下融合，解决人民群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等问题，及时回应社会关切，提供渠道多样、简便易用的政务服务。

——2018年底前，建成全省统一身份认证体系和政务服务安全保障体系。省、市、县三级网上政务服务系统联动应用，实现一次认证、单点登录、全网通办，实体政务大厅和网上政务服务平台有效衔接，多渠道受理、一平台办理、多渠道反馈。提升信息安全支撑保障水平和风险防范能力。

——2019年底前，建成全省统一数据交换共享系统。整合经济发展、社会管理、文化建设、城市服务等数据资源，编制网上政务服务信息共享目录，建设电子证照互认共享系统，实现基础信息库互联互通，支持政务信息资源跨地区、跨层级、跨部门互认共享，为提高网上政务服务能力提供有效数据支持。

——2020年底前，建成覆盖全省、联通国务院的整体联动、部门协同、省级统筹、一网办理的“互联网+政务服务”体系。提供权威、全面、便捷的一站式政务服务，进一步加强网络基础设施和信息安全保护，提高政务服务供给能力、智慧城市现代化治理能力，企业和群众办事更方便、更快捷、更有效率。

跑断腿、磨破嘴、打不完的电话、盖不完的公章，曾是不少企业和群众到政府部门办事的切身体会。如今，我省“互联网+”理念深入政务服务，刷新着办事体验……“24小时不打烊政府”“全程网上办”“秒批秒办”，这些词表明了政务服务改善的成果。

耐心讲解。

本版照片均由本报记者 苏强摄