

打造全国一流政务服务品牌

解码珠海市民服务中心利企便民新创举

“

流动的数据,流畅的体验,珠海打造全国一流政务服务新标杆;数据多跑路,群众少跑腿,时空为证,“珠海政务服务”品牌正越擦越亮。

作为市委、市政府落实国家、省关于政务服务事项进驻实体政务大厅工作要求、优化营商环境的具体举措,“十四五”规划重点民生工程珠海市民服务中心7月1日启用。

涵盖市区两级50多个部门的超2400个政务服务事项,推动实现“办一次事、进一个门、取一个号、跑一个窗”,将通过提升珠海政务服务水平,推进政府流程再造、规则再造,打造“珠海政务服务”品牌,构建珠海一流营商环境,赋能“百千万工程”。

更智慧更科学更绿色,更便捷更高效更舒适,更精准更周到更贴心,便民利企,促城市发展飞跃向前。

采写:本报记者 陈颖
摄影:本报记者 程霖



珠海市民服务中心。

部门进驻优化市民办事流程

珠海市民服务中心由华发集团建设和运营管理,位于香洲区梅华西路与迎宾北路交会处,总建筑面积约20.26万平方米。按照业务分类,其中的珠海市民政务服务中心设有企业开办服务厅、人才专利服务厅、人社医保服务厅、香洲区税务局办税服务厅、公共法律服务中心、住房公积金服务厅、综合服务厅、不动产登记服务厅、公安综合服务一厅及二厅等,涵盖了市区两级50多个部门的超2400个政务服务事项,推动实现“办一次事、进一个门、取一个号、跑一个窗”。珠海市民政务服务和数据管理局统计数据显示,7月1日启用首日,除引导至自助办理渠道的业务和咨询需求外,系统累积办事取号数为4385个,各服务厅运行顺畅。

为最大限度满足企业群众办事“只跑一地”的需求,香洲区政务服务中心设立在市民服务中心2号楼,共20个部门、475个事项、31个窗口进驻。同时,区公安、税务、商事登记、工程建设等6个部门、351个事项、130个窗口采用市区联办的方式进驻到市民政务服务中心各服务厅办理,切实解决企业群众“两头跑”的难题。

最典型的代表是企业开办服务厅,这里创新整合了市场主体登记、刻章申请、发票申领、社保、银行预约开户等开办企业事项,共设39个窗口,接办市区两级政务服务事项合计352项。办事群众再也不用担心因为分不清自己所办业务属于市级还是区级而“两头跑”。

为落实珠海关于支持服务业小微企业和个体工商户转型升级政策,大厅还专门设置了一个“个转企”服务专窗,帮那些想转型升级成企业的个体户进行“一站式”办理。目前已推出的“一站式”服务,把食品、药品、医疗器械等40个审批事项和新设立企业的6个事项进行整合,做到一起申请、同时办理,并且保证在半天内给企业一次性发执照、公章、发票等。市场监管部门积极推动网上智能导办服务,应用电子签名、电子身份认证、文书自动生成等智能化手段,实现新设立企业全流程网上申请。市场监管部门还压减申请材料,符合条件的申请人可以不提交决议决定、任职文件、股权转让协议等材料,有效压减了大约40%的办事材料。大厅配备一个24小时自助服务区,在自助服务区内设置有智能取件柜,办理新设立业务的群众可以通过智能取件柜自助领执照、公章和办件结果。

“各服务厅并不是简单的物理集聚。”珠海市民政务服务和数据管理局相关负责人接受记者采访时表示,数字政府时代的服务厅,有三个比较重要的特点。首先是各服务厅从单厅服务转向多厅联动服务。其次,各服务厅由线上线下各自发展向两者相互结合相互赋能的模式转变。很多线上数据开始在线下呈现,线上的一体化平台对线下大厅赋能。最后,各服务厅拥抱智能化和数字化,随着数字化大模型在行业垂直领域拓展,智能问答、窗口辅助受理审批等应用在大厅有了适用场景。

标配『办不成事』专窗专治『疑难杂症』

珠海市民服务中心多场景服务于民。各大厅实现咨询导引、排号系统、母婴室、无障碍卫生间、直饮水供应全覆盖。未来还将设置快递服务点、微型消防站、AED等便民服务和应急处置设施。全力打造进驻事项最全、服务范围最广、数字化程度最高、办事体验最好的市民服务中心。

记者在启用当天走访各服务厅发现,“办不成事”专办窗口已成标配,专治群众办事过程中的“疑难杂症”。以公安综合服务一厅为例,这里共设43个窗口,接办市区两级政务服务事项合计87项,主要承办户籍、身份证、居住证、出入境等四大类业务,办理范围涵盖内地居民出入境业务、户籍业务、身份证业务以及内地居民居住证业务、港澳台居民居住证业务。这里设立户籍业务“办不成事”专办窗口,由值班民警轮流值守,直接听取群众反映的问题,对材料不符合要求的群众不是作简单回复,而是根据不断发展变化的实际情况,改进工作方式方法,尽最大可能、以最高效率解决疑难复杂户政业务的办理问题。

针对珠海有大量外来人口流入的特点,目前,珠海建立了“跨省协作、网上流转、一地办妥”的“跨省通办”政务服务新模式,像户籍迁移、身份证、出生登记等高频业务全国“跨省通办”。符合条件的群众在珠海提出申请后,由民警直接对接群众户籍地公安机关,无需群众再长途奔波回户籍地办理,节约群众的时间成本和交通成本。利用户口登记“一证通”系统,政府部门间“各自为政、条块割裂”的行政壁垒被打破,不动产登记、出生医学证明、人才引进、婚姻登记等数据实现共享,大大减少了群众所提交的资料数量。

记者了解到,针对儿童乘火车出行政策调整、暑期身份证办理需求大幅上升的实际情况,除落实周三中午党员志愿服务岗和周六上午延时服务等措施外,还计划开展专场活动,为学生提供免费预约办理身份证服务,满足学生暑期办证需求。此外,珠海市民服务中心一楼(珠海市青少年妇女儿童活动中心对面)设置24小时公安自助区域,放置了身份证拍照申请一体机、智慧体检拍照一体机等设备,满足群众自助办理户籍业务的需求。

社保医保和人才就业等服务一直备受关注,人社医保服务厅是我市人流量最多的政务服务大厅之一,此前年接办号量超26万个,接待量超40万人次,每日预约号约为1000个,日均服务群众约2000人次。记者走访注意到,26个服务窗口包含了社保医保经办服务窗、工伤保险服务窗、人才就业服务窗、“社税联办”服务窗等。目前,珠海人社医保系统通过实施“小前台、大后方”改革,已打造服务“快厅”,推行快办快走快服务。具体措施包括优化流程,简单业务即时办、复杂业务限时办、社税业务一窗办、就业事项一次办、关联业务打包办。通过精简材料,取消证明材料,推行告知承诺制,实行容缺办、免证办,让群众填写材料最少、提交资料最少。“优先窗口”、“党员志愿服务岗”窗口、“办不成事”窗口、“跨省通”窗口、“湾区通”窗口、“大爱无疆”服务窗口等,可以为特定人员提供专项服务。

为推动社保和税务服务从“多窗”向“一门”转变,大厅设置的“社税联办”窗口可以一窗办理10项业务,实现一厅联办、一窗通办。比如,受理退休申请前办理灵活就业人员停保,这项业务属于税务业务,申请人在办理退休时如果灵活就业参保还没停保,在受理退休的同时,窗口工作人员同时受理申请人的停保,这样一个窗口就可以办理完相关业务,有效解决办理延宕缴、欠费冲账等业务两边跑、来回跑的问题。

打造全国领先的零碳示范公共建筑标杆

珠海市民服务中心项目设计以“海鸥叠水、展翅腾飞”为灵感,将建筑与自然融为一体,灵动恢弘。“地利”是市民服务中心选址的一大亮点,周边是公共服务集中供给区,青少年妇女儿童活动中心、图书馆、工人文化宫都可步行到达,市民服务中心南侧新建的市民广场、楼中的市民文化走廊,也成为珠海“新晋打卡点”。珠海市民服务中心计划与广大企事业单位和市民共享市内最大的公共服务空间,包括市民大讲堂、多功能厅、公共会议室等室内场地,市民广场、市民文化走廊等室外场地,可用于举办会议、培训、展览、展示等各类活动。

为高质高效推进项目建设,华发集团创新采用物联网智慧工地管理系统、建筑机器人等领先智能建造技术,大幅提高施工效率,取得9个月全部主体结构封顶、13个月外立面落架、17个月装修及室外配套全面完成的突出成果。如今,除了基本实现市级政务服务事项应进必进、“一站式”办理外,还同步建成城市安全监测与应急指挥中心、医疗应急指挥中心等,将建立协同高效的公共安全综合监测和突发事件应急响应新模式,提升应对各类城市安全风险隐患的能力和水平,同时具备航空应急救援紧急转运功能。

珠海市民服务中心共配置停车位2846个(1880个位于市民服务中心地下停车场,966个位于市民广场地下停车场),其中充电桩车位611个。而且在负一层停车场西侧的4号电梯厅旁专门设置了网约车、出租车专区,方便办事群众出行。周边还有市民服务中心总站、市民服务中心北站、市民广场东站、市民广场南站4个公交车站。

珠海市民服务中心突出“场景应用、绿色零碳、智慧楼宇”运营理念,创新采用领先智能建造技术,在建筑表面铺设约8000平方米分布式光伏组件,设置风力发电、风光互补路灯、“光储存”一体化设施等新能源措施,全力打造全国领先的零碳示范公共建筑标杆。华发集团针对珠海市民服务中心项目制定了降碳需、提碳效、碳抵消和碳管理四大减碳策略,打造珠海首个进行零碳设计的综合服务建筑。此外,项目还建立了集合17个系统数据的省内首个政务园区智能楼宇管理系统,通过引进前沿科技应用手段,生动呈现服务流程,优化资源配置、提升服务体验。

“智能”正转化为便民利企的“动能”。运用现代信息技术,推进政务信息互联互通,提高政务服务信息化、智能化、精准化、便利化水平,让群众少跑腿。省委、省政府提出,统筹推进“一网通办”“一网统管”“一网协同”,持续优化利企便民数字化服务。致广大而尽精微。珠海通过市民服务中心的建设运营,着力打通便民利企的“最后一公里”。未来,珠海还将持续深化政务服务模式创新,给企业、群众带来更多实实在在的获得感,为奋力打造粤港澳大湾区重要增长极、珠江口西岸核心城市,努力建设成为中国式现代化的城市样板提供更加坚实有力的保障。



人社医保服务厅。



企业开办服务厅。



公安综合服务一厅。