



到政府机关办事,摸不着门,找不到人,是过去很多人的头疼事。而在成都,随着行政管理体制和服务方式的变革创新,现在,市民通过电脑、手机、电话、邮件甚至遥控器,就可以便捷地享受政府服务,真正实现了“政府就在我身边,拨个电话办业务”。

早在去年8月19日,成都市便正式上线了名为“@成都服务”的群众办事大厅政务微博,将原本条块分割的各部门政务微博统一整合。今年,“@成都服务”更是扩展到了微信。随着成都市各单位电子政务的“线上”平台全部打通,现在蓉城居民迁户口、开证明、领补贴等,基本实现办事不出门,即使遇到急事难事,通过热线电话、官方网站、微博、微信等,也可以很方便地表达诉求,第一时间得到政府帮助。

图为成都市政务服务中心大厅

蓉城居民“一键”找政府

成都市各级政府网上便民服务纪实

本报记者 王俊岭文/图

1 一张二维码 节省三小时



图为刘女士在手机上查看业务流程

在成都政务服务中心,记者遇到了正在办理业务的成都市民刘晓琼女士。刘女士是当地一家私营企业的员工,由于企业投资方向时常随经济形势调整,因此刘女士经常为变更公司名称、设立新公司、年审等事宜而奔波于政府各部门之间。“以前恼火得很。”刘女士给记者算了一笔账:过去,由于很多企业在规定日期截止前扎堆办理年审业务,现场排队往往就要一两个小时;自己家离市中心较远,如果遇上堵车又要再花上一两个小时;一不小心遗漏某项材料再返工,花费的时间就更多。一路算下来,每次办理此类业务平均花费的时间都要在4个小时左右。

她看着手机上的时间告诉记者:“我今天通过‘@成都服务’微信公众号预约办理,办业务才花了半个小时,躲开了交通高峰还能提前回家!”

据了解,二维码服务是成都市政府服务的最新举措。居民除了可以用微信在线咨询感兴趣的问题,在办理业务时,还可以根据业务类型查询主管部门、所需手续、办事流程。如果居民确认办理某项业务,便可点开预约界面,按照提示操作回复“Y”及自己身份证号、期望时间。如果预约成功,预约人便会收到一个二维码,工作人员和自己都可以通过扫二维码来跟踪业务办理的进度。现场办理业务时,预约人只需携相关材料直接到政务大厅,便可享受“一对一”服务。

“我上个月加了成都服务的微信,这次办业务的感觉真棒!我算了一下,这种微信预约、二维码跟踪进展的办事方式让我节约了3个小时”刘女士说。

成都市政务服务中心协调督察处副处长、“成都服务”运营中心主任蒲林在接受本报记者采访时表示,线上线下的政务联动不仅方便,而且快捷。“以‘@成都服务’的微博为例,根据相关规定,工作时间各级各类政务微博应在1小时内响应网民诉求,非工作时间8小时内回复,一般问题24小时内解决,较难问题48小时内解决,复杂问题72小时内解决,暂时不能解决的必须向群众说明原因。”蒲林介绍。



图为工作人员正在微博后台回复网友留言



2 拨出个电话 讨回了欠薪

“多亏了你们,我本以为苦恼了很久的待遇补偿问题很复杂,没想到现在一个电话,政府工作人员就上门服务,把问题解决喽!”成都市新津县农民刘万长大爷日前将一面锦旗送到新津县民生诉求会办中心副主任王毅手中。现年67岁的刘万长,曾经是改革开放后的第一代农民工。2003年,56岁的他回到家乡,可家里的地早已承包出去,自己变得生活无着。几经劳动就业部门协调,刘万长找到了一份县国土局家属院小区门卫的工作。

对于自己的收入待遇一直没涨,刘万长有些不解。成都市新津县民生诉求会办中心的公开服务电话号码公布后,他看到电视上有人通过“阳光热线”解决生活难题,随即拿起了手中的电话。

“这个阳光热线,是24小时服务的,我们接到电话后,会在规定的期限内回复、解决问题,只能提前,不准后拖。”成都市新津县民生诉求会办中心工作人员陈涛在接受本报记者采访时说,在得知刘万长的情况后,会办中心很快派他开展调查。



图为刘万长送锦旗

几经努力,会办中心协调县国土局、劳动保障、小区住户等方面,依照《劳动法》相关规定,按每年补偿2个月工资的标准为刘万长补发了22个月的工资,而刘万长也放弃了法律规定之外的补偿要求。

3 手续网上审 窗口直接办

“每当楼盘集中开售,或是购房政策、信贷政策有调整,来办理住房公积金业务的人就特别多。”成都住房公积金管理中心工作人员杨洋指了指办公大厅旁的楼梯间说:“人最多时排队的人能从四楼排到一楼!”

记者环视了一下四周,几百平方米的办公大厅冷冷清清,杨洋察觉到记者的不解,“现在除了一些重要手续需要本人到场,很多业务都已经合并或放到网上了。”杨洋笑着解释道,按理说近期房地产限购有所放松,房产管理部门的办公场所应该更火爆,实际上,业务量虽然增加了不少,但是主要都转移到网上去了,而网上预约,也有效地分散了办事人流。

与一名现场办理业务的年轻女士交谈,记者得知,她是武侯区的居民,前来办理公积金提取业务。“我知道‘@成都服务’微博和微信已经开通了,从上面可以获得一些政府办公的资讯。我先上网咨询需要的材料和流程,一切准备妥了就直过来办,很快办完。”

在房屋登记办理窗口,三三两两的办事群众让大厅显得格外空旷。“从今年8月1日起,房产办证网上预约服务正式上线,成都市民只需要在市房管网上事先预约好办证时间,到时候直接到场办理即可,再也不必提前到房管局办证大厅排队等候了。”成都市房产管理局工作人员方向记者介绍,从去年7月,房管局就已经推行了房屋登记网上预审制度,市民可上网预约办件时间和窗口,同时上传申请资料的影像图片。如果预审未通过,工作人员会将原因以短信的形式告知申请人,帮助申请人一次性补齐资料,以便在网上重新预约。

线上办公不仅缓解了现场工作人员的压力,也极大方便了办理业务的市民。“我们经常要替客户跑房管局办房屋过户、房产登记等手续,有时一次就要办好多单。自从网上预审、网上预约的服务推出后,当天办理当天取证,既节约了客户的时间,又节省了我们中介的人力成本。”谈及政府服务体验,成都伊诚房地产中介客户经理龙小容由衷感激。

4 啥事不明白 微信都解答

“二号东延线何时通车?”

“您好!关于您留言咨询地铁开通时间的问题已收悉,现将有关情况回复如下:成都地铁2号线一期工程终点站从行政学院站引出,向东至龙泉音乐广场,线路全长11.116公里,沿途设6个站,项目业主单位是成都地铁公司。据了解,成都地铁2号线东沿线已经于7月初转入空载试运行。10月底开通。”

这是成都市龙泉驿区微信公号在线解答网友咨询的一个普通片段。每一天,这样的在线咨询、问答不计其数。“民众的关注点在什么地方,我们的服务就应该在什么地方。当新媒体获得人们的青睐时,政府服务也及时进入这个领域,才能真正做到主动服务、方便群众。”蒲林总结道。

近年来,成都市推行“三视三问”工作法,即:视群众为亲人,问需于民;视群众为老师,问计于民;视群众为裁判,问效于民。热线、网络、

微博、微信等渠道便是这一工作理念的最新载体。百姓需要什么,百姓意见如何,百姓满意不满意等等都可以在这个在线服务体系的留言记录里一目了然。

目前,“@成都服务”线上政务体系已囊括了市级部门、乡镇街道、区市县部门、社区四级机构,涉及工商、公安、税务、房管等部门3000余个政务微博及微信公号,各服务端与联系渠道通过成都政务服务中心整合为一个巨大而统一的政务服务体系,为蓉城百姓提供高效便捷的公共服务,百姓的各种需求将被“一网打尽”。

成都市有关部门负责人对记者表示,目前成都正在加紧完善人口信息数据库、企业(法人)信息数据库、地理信息空间数据库和宏观经济数据库等信息集群,并将在不久的将来与现有线上政务体系进行整合,使成都市民“一键”找政府时,能够获得更加个性化的服务,收获更好的公共服务体验。

