

规范、便捷、暖心,阿里地区聚焦群众办事的痛点堵点,不断优化政务服务——

# 群众的事“随时随地办”

本报记者 达珍 周辉 永青 洛桑旦增

奋进新征程

390项服务事项实现“一站式”办理,13个高频重点事项全面实现“一件事一次办”,推出节假日窗口“不打烊”服务……在阿里地区,政务服务的效率与群众的期盼同频共振。

近年来,阿里地区不断优化政务服务,各窗口紧扣“阳光、便民、高效、廉洁”服务宗旨,以群众需求为导向,推出一系列便民利企举措,推动行政效能持续提升。规范、便捷、暖心的政务服务,增强了人民群众的获得感,考验了干部作风,也检验了改革成色。

**标准化建设——**

**让服务规范有序**

走进阿里地区政务服务中心,51个服务窗口秩序井然,48家进驻部门协同联动,服务事项办结率和群众满意度均保持在100%……这份亮眼成绩单的背后,是阿里地区政务服务中心在标准化、规范化建设上的持续深耕与不懈发力。

近年来,该中心通过全面推行“一窗受理、集成服务”模式,实现窗口服务从“多头分散”向“综合协同”转变。同时,健全限时办结、一次性告知等制度,推动政务服务运行标准化、管理规范化、监督常态化,为群众提供高质量政务服务体验。

服务好不好,群众最有发言权。“以前每到供暖季我就头大,签暖气协议得自己跑相关单位,有时摸不清流程,找不准部门,跑好几趟都办不下来。现在可大不一样了,走进政务服务大厅,从进门咨询到办结离开,每一步都明明白白,工作人员态度还特别好!”狮泉河镇居民格桑卓玛道出了群众对政务服务标准化建设的认可。

聚焦群众办事的痛点堵点,该中心



▲阿里地区政务服务中心。

从窗口布局优化和业务服务拓展入手,进一步调整窗口功能分区,增设城投公司供暖合同签订窗口,实现“取暖服务一窗办结”;新增公安处边境管理支队窗口,有效缓解群众办证压力;在社保窗口引入农行便携式制卡业务,让农牧民就地完成参保登记、社保卡办理全流程服务。

在优化本地办事服务的基础上,该中心还聚焦高原群众跨省办事的不便,延伸服务触角,积极推进“跨省通办”及邮寄包邮服务。审批结果通过邮政专递直接送达群众手中,打破地域限制,让群众“不用跑远路、跨省办理事不折腾”。

服务的规范有序,既离不开硬件设施与服务举措的优化,更需要制度机制的保障。该中心推行“首席事务代表”制度,建立一日六巡、“三次预警”监管机制,通过周报月报通报办件量和考核情况,倒逼服务质量提升;组织窗口工作人员参与“学礼仪、优服务、树新风”培训,将文明规范内化为行动自觉;对年度办件量前十的单位致感谢信,对办事低效的单位发提醒函,充分激发各进驻部门的服务活力。

**高效率办事——**

**让群众少跑快办**

今年以来,阿里地区政务服务中心以流程再造、服务升级破解“多头跑、反复跑”难题,推出“高效办成一件事”系列举措,让高原政务服务跑出加速度。

企业负责人杨女士办理营业执照时本以为要跑多个部门、数个工作日,没想到在“高效办成一件事”专窗提交一套材料后,仅用0.5个工作日就拿齐审批文件,忍不住为高效便捷的政务服务竖起大拇指;外地企业负责人在办理企业变更事宜时屡屡碰壁,最终通过阿里地区政务服务服务中心相关窗口远程手把手指导、延时反复核对,足不出户便顺利办结,专程送来锦旗致谢。

这一件件有温度、高效率的民生实事,正是阿里地区推动“高效办成一件事”举措的生动实践,让群众真切感受到当地政务服务的高效与暖心。

为推动“高效办成一件事”落地,该中心专门设立综合受理窗口,配备专用设备和专职人员,编制藏汉双语办事指南和流程图,清晰标注办理材料、流程节点和承诺时限,让群众看得懂、办得明。同时,建立并完善分办、转办、协办机制,实现群众在一个窗口提交材料后,由部门内部协同办理,最终一次性领取结果的服务模式。目前,企业开办、经营许可、民生服务等13个高频重点事项已全面实现“一件事一次办”。

政务服务高效,还很有温度。该中心推行周末节假日窗口“不打烊”、延时服务“不断档”制度,切实解决群众“上班没空办、下班没处办”的难题。升级“帮代办+办不成事反映”集成窗口,安排值班干部每天驻守,针对“一件事”办理中遇到的特殊情况实时协调;推行“窗口无否决权”制度,工作人员对群众咨询不推诿、不拒绝,主动帮办代办、寻找解决路径,让“办不成的事”有人管、有人办,以全链条高效服务,持续擦亮阿里“高效办成一件事”政务服务品牌。

政务服务高效,还很有温度。该中心推行周末节假日窗口“不打烊”、延时服务“不断档”制度,切实解决群众“上班没空办、下班没处办”的难题。升级“帮代办+办不成事