# 兴庆区：行政审批提质提速 办事群众省心省时

“以前办理放射诊疗许可证要提供10个材料，办理流程繁琐，现在6个材料就可以办了，办理时间从15个工作日变成了5个工作日，给我们提供了极大的方便。”前来兴庆区审批服务管理局办理许可证的李先生，为现在办理事项的速度点了个赞。

主题教育开展以来，银川市兴庆区针对群众、企业反映的“门好进、脸好看、事难办”等问题，积极推出“集成服务、容缺服务、帮办服务、上门服务”等多样化服务模式，让群众切身感受到主题教育带来的新变化。

根据推进“简政放权、放管结合、优化服务”的工作要求，进一步深化综合窗口改革，通过“前台综合受理、后台集成审批、统一窗口出件”的集成审批服务模式，实现“一个窗口即可承办一揽子事”。各窗口对承接事项进行再梳理、再精简，取消无法律依据支撑的各项办事材料，不断力优流程、力减环节、力缩时限、力简要件。截止目前，申请材料缩减了30%，办理环节压缩了20%，办理时限压缩了67%，不见面网上可办理事项达80%以上。

“群众、企业办证时偶尔会缺资料，来来回回跑，怨声载道，我们针对这种情况推出了‘容缺服务’，先行受理办证事宜，再由群众后补手续。老百姓觉得我们工作人员有了‘人情味’，矛盾误解也少了很多。”兴庆区政务服务中心综合窗口工作人员吴梅说。

为有效解决群众和企业“缺件难办事”的问题，兴庆区审批服务管理局通过容缺办理大大减少了服务对象“折返跑”的次数。申请人在材料欠缺但主要条件具备的情况下，以书面形式作出承诺，窗口即可先行受理。之后，申请人再履行承诺、补齐材料。同时，窗口单位会将办理信息及时推送至监管部门，对申请人的承诺情况进行复核并建立诚信档案，若发生违约失信行为，将按失信惩戒处理。

同时，按照打造“亲馨雅静”办事大厅要求，对办事服务区、网办自助区、咨询引导区等功能区进行全面升级改造，设立志愿者驿站为群众提供“帮办服务”。由帮办人员“一对一”“手把手”教群众如何操作，协助完成申请、核准。“帮办服务”让工作人员变成了服务人员，拉近了政府与群众之间的距离，为群众有效节约了办理时间。

针对残疾人行动不便等情况，相关工作人员带着医生走进家中，为残疾人办理鉴定手续，并在最短时间内将残疾人证发放到居民手中，以便他们及时享受到各项惠残补贴政策。截止目前，已为46名群众上门办理，切切实实的让群众体验到即时、暖心的政务服务。

人民网2019-12-2