



## 深化「放管服」改革 努力增强群众的获得感

### 区行政服务中心全力打造「一流政务服务平台」纪实

2018年,区行政服务中心在简政放权、放管结合、优化服务上精准发力,以深化“放管服”改革、增强群众的获得感为核心,创新以“一网审批”“全程监管”为特色的“互联网+政务服务”模式,有效地促进了政务服务流程再优化和行政效能再提升。

数据显示:该中心全年累计受理办结各类行政审批和便民服务事项781054件,电话随机回访3000余人次,群众满意率为99.87%。

2018年8月,市政府深化“放管服”改革专项督查第五督察组来我区督查深化“放管服”改革工作,给予了“綦江认真贯彻落实中央和市级各项决策部署,持续精简审批事项,积极转变政府职能,做到了规定动作不走样、自选动作有创新,不少工作还走在了全市前列”的评价。

### 便民利民 打造群众满意服务平台

“深化行政审批制度改革,把群众满意作为检验行政服务工作成效的根本标准。”该中心相关负责人介绍,去年以来,区行政服务中心坚持以集中受理、一站式办公、一条龙服务、并联式审批、规范化管理为模式,切实转变工作作风,大力推进行政审批制度改革,实现“两集中、两到位”,集中办公,便民利民。

目前,全区33个行政许可服务部门全部入驻中心,开设199个办事窗口,自助服务区6个、水电气闭路等服务单位5家、银行4家,入驻工作人员266人,纳入中心集中办理的行政审批、服务事项798项,基本实现了“只进一家门、办理所有事”的目标。

此外,水、电、气、有线电视、公交卡、优生孕检等涉及民生的便民服务事项全部入驻中心,方便了群众办事。

该中心全面实行“权力公开,统一受理、限时办结、并联审批、统一收费”等工作机制,最大限度地为企业和群众办事提供方便。一是公开权力清单。凡是具有行政审批职能的部门和单位全部在中心设立服务窗口,并在大厅显著的地方,上墙公示了所有审批项目权力清单,接受公众的监督。二是统一受理。各窗口对群众办理的行政审批和便民服务事项进行统一登记受理和引导,确保审批服务事项规范化、系统化运行。三是限时办结。通过智能化管理信息系统自动推行限时办结,并对超时办结直接生成问责。四是统一收费。在大厅设立了统一收费窗口,凡涉及收费的,统一缴纳到入驻中心的财政收费窗口,有效地杜绝了搭车收费、乱收费等违规行为。五是并联审批。对于一个事项需要两个以上部门审批的,实行并联审批制,有效地提高了办事效率。去年以来,累计召开并联审批会议7次,并联审批区级

重大投资建设项目和重大民生事项18个,为企业早日建成投产赢得了时间。

为打造阳光透明的服务环境,该中心在办事大厅设置了公开栏、投诉举报箱,电话、办事指南,实行服务内容、办事流程、申请材料、收费标准、承诺时限“五公开”和制度监督、社会监督、网络监督、内部监督、行业监督、依法监督的“六监督”。通过挂牌、党员示范牌等方式,公开工作人员姓名、职务、服务承诺等信息,方便群众评议,接受社会监督。

该中心还建立了统一规范的受理、处置和反馈机制,开展预警纠错和网上投诉举报处理工作。利用现代网络监控系统全程监控行政审批服务全过程,加大了行政审批公开透明力度,全力打造“阳光审批、公开透明”的统一操作平台。

### 深化改革 努力增强群众的获得感

“最多跑一次改革是一场从理念、制度到作风的全方位深层次变革,是解决群众和企业到政府办事‘难点’‘堵点’的关键一招。”该中心负责人说,我区制定了《綦江区“只跑一次”工作实施方案》,全面梳理群众和企业到政府办事“只跑一次”事项清单,将改革任务细化分解,对事项汇总、清单梳理、内容核定等方面严格把关。

区行政服务中心组成调研工作组深入到全区20个街镇和工业园区等单位,紧紧围绕“只跑一次”改革这一主题,全面开展调研工作,广泛征求镇街村(社区)干部群众、党代表、人大代表的意见建议。累计收集到包括只跑一次、优化办事程序、减证便民、优化营商环境等意见建议20余条,为推动“只跑一次”改革掌握了科学的依据。

该中心将建议意见及时进行梳理,拟定出整改方案,明确了整改时限和考核办法,层层落实责任,打表推进。通过努力,各区级部门和办件窗口全面完成了整改任务。

目前,我区第一批对外公布行政审批事项“只跑一次”458项,占入审批服务事项798项的57.4%。同时,将“只跑一次”权力清单内容进行公示,全面接受社会监督。

为了“只跑一次”改革取得实效,区行政服务中心强化培训,积极开展形式多样、内容丰富的标准化宣传培训活动,充分运用标准化的原理、方

法和手段,规范窗口工作人员的服务行为,提升服务效率。

同时,该中心与区邮政系统联手推出了邮政快递便民服务,助力“只跑一次”,切实做到亲民、便民、利民,增强群众获得感。

实施行政审批“只跑一次”改革后,有效地推进了标准化建设,彰显出三大成果、三大变化。

**三大成果是:**

**一是推行审批标准化,实现行政审批模式重大改革。**自2016年我区开通市网审平台网上办件后,由于部分入驻单位系统没有与市网审平台接轨,仍用本单位的审批系统,出现了“各自为政、条块分割、信息孤岛”的问题。对此,中心以加强市网审平台和全区各部门政务信息系统整合共享为抓手,全面整合现有政务数据资源,编制政务信息资源共享目录,打破了“各自为政、条块分割”的界限,实现了行政审批模式的重大飞跃和重大改革。

**二是推行政务服务一体化,构建“一网通办”新格局。**中心扎实推进全区一体化网上政务服务平台转型升级,构建整体联动、高效惠民的政务平台“一张网”,形成了“一窗进出,网上审批、三级联办(市区街镇)”的全区一体化政务服务新格局。

**三是推行政务服务自助化,方便群众办事。**中心大力推广普及自助办税、自助缴费、自主申办、自主查询等模式的公共服务,办税大厅设置了

自助办税终端,提供发票领用、发票认证、自助申报等常用业务功能,纳税人即到即办即得。工商窗口开通了“全程电子化企业审批登记系统”、“企业档案查询系统”。公安出入境窗口提供港澳签证自助办理服务,实现了电子港澳通行证再次签注立等可取,即签即走。林业窗口开通了全国联网办理和手机签发业务系统,实现了全国一网通办……

**三大变化是:**

**一是改“限时办结”为“即时办结”。**实行“行政审批业务受理单”制度,把审批办件全部纳入行政审批系统进行网上审批,对权力行使情况进行自动绩效考核,并通过互动平台、网上公示等多种形式与公众进行互动反馈。

**二是改“群众跑腿”为“信息跑路”。**实现了程序化运行和“一窗进出”的闭环管理,增设CA认证和电子签章功能,实现了市、区、镇街三级联动,形成了大厅受理与网上受理有机结合、大厅办理与网上办理合理分工、大厅咨询投诉与网上咨询投诉互为补充的工作格局。

**三是改“领导督查”为“群众评议”。**服务大厅均安装了服务质量评价器,区卫计委办证窗口还开通了手机评价系统,实行日测评制度,对于群众满意度较低的服务窗口及工作人员,及时进行督促整改。由此,倒逼窗口工作人员作风转变,提升了群众的满意度。



征求企业服务对象意见座谈会



每周定期召开通报会

### 创新管理

### 大力优化营商环境

“2018年我区加大了商事登记制度改革力度,进一步优化了营商环境。”该中心负责人说,我区将67项涉企事项纳入商事登记制度改革范围,由工商部门负责登记、备案等信息的采集共享,其他职能部门直接接收或认领后,导入各自的业务流程,实行“一套资料、一表登记、一窗受理”,将企业信息采集、记载公示、管理备案类的证件事项,整合到营业执照上,大幅缩短企业从筹备开办到进入市场的时间。

为了进一步优化营商环境,中心把电子预警防控手段贯穿于审批业务全过程,实现了审批流程全跟踪、办理结果可追溯、满意程度可评议。办事群众和企业可通过评议器、网络等渠道,对窗口工作人员的服务态度、效率等进行评议,评议结果自动计入监督检查系统,作为评判入驻中心的区级部门年度服务质量的重要指标,纳入区年度综合目标考核。

该中心对重大招商引资项目,开设“绿色通道”,推出重大项目提前介入指导服务的新举措,对新入驻工业园区的企业,中心组织相关单位和窗口相关负责人为其提供政策咨询、业务指导等服务,帮助企业做好审批准备工作。

区行政服务中心设立了“企业110”投诉电话,落实专人受理市场主体的投诉、举报和求助事项,对超时办结、不作为、乱作为、慢作为等行为,按照中心相关制度和规定追查责任严肃处理,为企业发展保驾护航。

“群众来中心大厅办事,最看重的是窗口工作人员服务态度和办事质量与效率。”据介绍,去年初,区行政服务中心把学习贯彻党的十九大精神与积极创新管理方式结合起来,努力把行政服务中心打造成为联系群众的纽带、勤政廉政的基地、政府形象的窗口,实行“日巡查、周通报、月考核”制度,目前已成为一种常态。

建立日巡查制度。从周一至周五,中心班子成员轮流带值班人员每天上午下午对大厅进行巡查,重点检查窗口工作人员在岗情况、文明举止和服务态度等。通过巡查,及时纠正窗口工作人员不当行为,现场受理办件群众的投诉,处理突发情况,维护大厅正常办公秩序。每日巡查记录由中心督查考核科归档保存,作为每月评选“优质服务窗口”和“优质服务标兵”的重要内容,确定窗口年度考核等次的重要依据。据介绍,2018年,通过现场巡查,累计接受群众的投诉,处理突发情况10余次,有效地保障了大厅正常工作秩序。

周通报制度。坚持每周定期召开一次有窗口负责人参加的通报会,对上一周巡查情况进行通报,对窗口工作人员履职情况进行点评,对有违纪违规行为的窗口和当事人进行批评教育,责成改进,为大厅窗口工作人员带上“紧箍咒”。

月考评制度。每月对窗口工作情况考核,根据评选办法和窗口考核成绩,评出当月“优质服务窗口”“优质服务标兵”。坚持做到每月第一个周五下午,召开一次月考评表彰交流大会,“优质服务窗口”“优质服务标兵”代表作大会交流发言,并在大厅“光荣榜”中展示。2018年,累计评出“优质服务窗口”110、“优质服务标兵”299人次。



▲自助办税区工作现场  
◀办事大厅规范有序

文图/特约通讯员 段贵华