

## 着力政务服务改革 优化营商环境

# 綦江 方便交给群众 麻烦留给政府

“我想办理二手房转移,大概需要多久?还要跑哪些窗口?”

“就在这个窗口就可以全部办理。40分钟就可以拿到证。”

近日,一位市民来到綦江区市民服务中心不动产登记窗口办理二手房转移,半个小时左右,这位市民顺利拿到不动产权证书,“比承诺时间还要快,不用到处跑,真的比以前方便太多了。”

这样的场景,在这里时常出现。2020年,綦江区市民服务中心累计受理办结各类政务服务事项85万余件,按时办结率100%。经电话随机回访群众2600余人次,满意率达99.9%以上。

作为綦江优化营商环境的主阵地、改革的重要载体,綦江区政务服务办积极探索创新,简政放权、优化办事流程,大力推动政务服务改革,实现了“把麻烦留给政府,把方便交给群众”。



跨省联办窗口工作人员办理业务。



綦江区市民服务中心。记者 王京华 摄

### 有事只跑一个窗口 市民少跑路、少费时

市民去窗口单位办事,最担心的就是流程多、材料繁杂、几头跑。

为了解决这样的问题,綦江区政务服务办推行“一窗综办”改革,按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的机制,设立“一窗综办”无差别综合窗口和分领域综合窗口,方便市民办事。

无差别综合窗口包括25个部门的836项政务服务事项,比如水利、卫生健康、城管、科技等部门的业务均可在这里的任何一个窗口办理,这样的受理窗口在无差别综合窗口区就设置了10余个。

人社、医保、公安、公证、婚姻登记、税务、工程建设、不动产登记8个领域则分别设置了分领域综合窗口,在分领域综合窗口区,同样实行无差别综合受理模式,特别是人社综合服务区实施改革以来,办件数量较以前提高了4倍以上。

如此一来,每个来办事的市民只用去到对应窗口就可以办理所有业务,而非在多个窗口间到处跑,既解决了窗口之间忙

闲不均的问题,又减少了办事对象窗口久等的问题。

以办理不动产业务为例。市民只需要去不动产登记窗口,其中涉及到契税等方面的问题,均有窗口工作人员负责处理,市民无需再去税务窗口单独办理业务,从而实现“一个窗口”解决所有问题。

“一窗综办”机制还实现了另一项集成服务——“一件事一次办”。

“比如一个市民想开家餐馆,貌似一件麻烦事。”綦江区政务服务办主任秦志娟说,在“开餐馆”这件事背后,实际要涉及市场监管、消防、建设、市政等多个部门。

为此,綦江按照“一次告知、一表申报、一窗受理、一次办成”要求,编制区级“一件事”方案65个,开设“一件事一次办”窗口,市民可在窗口直接按目录享受“点菜”服务,办好企业和群众眼中完整的“一件事”。

想要开餐馆的市民,只需要在一个窗口,根据事情的“主要属性”,由主要牵头部门负责接件,并负责后续全流程,其他部门

不得要求市民再提供资料。

据了解,“一件事一次办”推行后,市民提交材料减少16.7%,承诺办结时限减少69.6%,办事环节,减少40.5%。

让市民办事更方便,也对窗口工作人员提出了更高的要求。以前一个工作人员只能需要懂一类业务,做一类工作;如今,要精通多个领域的业务,工作量也势必增加。

“以前相对单一,现在要负责发证、收费,还要跟税务联合办公,指导交税刷卡之类的。刚开始明显感觉事情多了,后来适应了也就好了。”受理组组长吕星念说,现在整个窗口工作人员为了让市民快点办好事,办事效率也在不断提高。

据了解,为了确保“一窗综办”和“一件事一次办”,无差别窗口工作人员不仅要要求熟悉审批业务系统操作,还要进行为期数月的政务服务业务培训。为了不影响上班期间群众正常办理业务,基本都是利用下班和周末休息时间开展培训,并且全部经考核合格后正式上岗。

### 放权到窗口 首席代表制入选全市“优化营商环境十佳案例”

窗口部门可以办理更多的事,也不代表事情能够完全顺利解决。

比如一些需要审批的事项,窗口工作人员能够受理,却无法直接审批。相应材料还得交回职能部门,按照流程层层审批。

如何解决这样的情况?綦江的做法是推出“首席代表制”。

具体而言,进驻区市民服务中心的30个部门,均要委派一位首席代表。首席代表将代表自己所在部门执行一般事项直接审批权、对重大复杂事项的审核权、对承诺事项的督办权、对联办事项的组织协调权、

对行政审批专用章、网上行政审批电子公章的管理和使用权、对本部门派驻人员的管理权。

“每个首席代表都签署了任命书、授权书。”秦志娟介绍,这样一来,曾经需要送到职能部门审查、审批的事项,在服务中心即可由首席代表直接处理,减少了大量流程与时间,也让窗口敢做事、能做事。

不过,原本属于部门多个科室的职能集中在自己身上,决定了首席代表将是忙碌的。

“忙是肯定的,涉及自己部门的事,很

多都要经过我这里,有些事还要涉及其他部门,需要去协调处理。”周小娟是綦江区市场监管局派驻服务中心的“首席代表”,她介绍,在服务中心,很多市民办理的业务都与她有关,比如企业开办、食品经营等,所以她每天的工作节奏也非常快,平均每个工作日她要审批15个事项,接收150多个件,办理30多个件。

这一举措也获得了全市层面的认可。2020年底,重庆优化营商环境十佳案例出炉,“首席代表制”被评为重庆优化营商环境十佳创新案例。



自助办税区。记者 王京华 摄



工作人员指导群众网上办件。

### 多措并举 持续深化行政服务改革

綦江区在办事流程上也动起了脑筋。据了解,全区各部门围绕“减材料、减环节、减时限、减跑动”,对依申请6大类行政权力和公共服务事项实施流程再造,让市民办件程序更简单。

一系列数据可以佐证其成效——全区依申请事项1309项,申报材料由5567个减少到4034个,减少了27.52%。

承诺办结时限由34977个法定工作日压缩至6298个工作日,压缩比例达到82%。

办事平均跑动次数由2次以上减少到0.28次;零材料事项从45项增加到190项,占14.51%。

全区713项行政许可事项,承诺办结时限由15589个法定工作日减少到2027个,压缩比例达87%。

为了厘清全区行政权力和公共服务事项数量,綦江区政务服务办共清理出行政权力和责任清单事项4915项,其中依申请事项1309项。对外发布并实施了2020版《綦江区区级、街镇级行政权力和责任事项清单》《綦江区公共事项(办理类)清单》《綦江区只跑一次事项清单》《綦江区零材料事项清单》等清单,广泛接受社会各界监督。各入驻单位窗口统一重新编制并在醒目的地方对外公布了“办事指南、办事流程、只跑一次”等,方便群众办事。

办件流程再造,也只是綦江区深化政务服务改革的一个缩影。事实上,为确保市民办事更便捷、容易,服务中心多措并举,从不同维度发力。

比如,开设“跨省通办”窗口,推行跨省通办服务,能够与浙江、贵州、四川等省实现三地群众“就近办理、一次办成”。

再如承接招商引资的工业园区、东部新城等单位,均单独设立了代办服务机构,对重大招商项目实行全程代办。在大厅自助服务区设置帮办、代办岗,为选择自助服务的群众提供现场服务。

在疫情期间,綦江区还推行了“网上办”“预约办”,畅通“网办”服务渠道、开通审批服务“绿色通道”,打通预约办理“最后一公里”等措施,共受理业务6880件,助力4498家市场主体复工复产。

在推动智能化发展方面,2020年綦江区追加预算1150万元专项用于政务服务综合管理平台和政务服务大厅建设。目前投入资金600余万元,建成集“一窗受理、一件事一次办、微信政务大厅、好差评、政务大数据分析展示、事项颗粒化梳理、智能管理”7大系统于一体的政务服务综合管理系统平台,与市“渝快办”、区政务服务门户网站无缝对接,有效提升大厅智能化水平。

“下一步,我们将主要围绕三个方面加强工作。”秦志娟表示,首先将进一步强化宣传引领,大力宣传推广“渝快办”,引导百姓网上办、自助办,不出家门即可办;深入挖掘好、宣传好改革典型,树立独具綦江特色的政务服务品牌。

其次,要进一步深化改革,继续针对服务中的难点、堵点问题,创新政务服务,全面提升政务服务效能,优化营商环境。最大限度把方便留给企业和群众,把麻烦留给部门自己,着力营造全国一流、重庆领先的政务营商环境。

此外,要拓展跨省通办,计划在成渝片区选择人员往来密集、与綦江经济建设联系紧密的区县建立跨省通办合作关系。

文/通讯员 贺娜  
图/除署名外由区委宣传部提供