

推进“放管服”改革,推行“群众跑腿”向“信息跑路”转变,“多头审批”向“协同办理”转变,“被动受理”向“主动服务”转变——

海门构建行政审批“标准化+政务服务”模式

上周,南通美吉丽建筑劳务有限公司法人黄先生到海门行政审批大厅办理相关审批手续,半天时间就拿到了营业执照,顺利完成了银行开户、印章刻制、税务领票等事项。

海门区行政审批局不断深化行政审批“放管服”改革,将政务服务标准化工作作为加强和创新社会管理,进一步提升公共服务水平的重要技术支撑,加快构建“有尺度、有速度、有温度、有激情”的政务服务新体系,为全区高质量发展提供政务服务保障。通过“标准化+政务服务”,如今,海门行政审批从“群众跑腿”向“信息跑路”转变,“多头审批”向“协同办理”转变,“被动受理”向“主动服务”转变,审批更快,效率更高,服务更优,企业、群众满意度不断攀升。

标准更高,实现省级到国家级的跳跃

从2017年起,海门连续三年将政务服务标准化试点建设工作列为年度首要工作任务。

海门建立了以区委常委、常务副区长为总召集人的政务服务综合标准化建设工作联席会议制度,出台了《关于开展海门市政务服务综合标准化建设实施方案》,制定了《标准化试点责任分解表》,明确了行政审批局作为江苏省级和国家级公共服务综合标准化试点实施主体,确立了政务服务标准化建设的路线图和行动指南。

从2017年6月编制《海门市政务服务综合标准体系1.0版》,到2019

年初根据国家《政务服务大厅标准化工作指南》总体结构的要求,结合省政府“一张网”和“不见面审批”改革精神,建立以通用基础、服务提供、管理和服务岗位四个标准分体系的2.0版标准体系,再到2019年12月根据省委省政府关于基本公共服务标准体系建设和五级政务服务体系建设的精神,完善标准动态调整机制,建立3.0版体系,涵盖国家标准67项,海门政务服务标准化建设实现了从省级到国家级的奋力跳跃。

整个标准化体系结合海门实际,从服务事项着手,围绕运行模式、办件流

程、窗口服务、管理考核、场地设施等方面,实现“人有工作标准,事有质量标准,物有管理标准”,确保体系规范、完整、协调、有效。与此同时,区行政审批局还制定了《政务服务大厅综合绩效考核办法》,建立标准化建设长期保障机制。

“通过日巡查、周专报、月考核、年述职,对人员着装、仪容仪表、物品摆放、服务效能、投诉处置等明确标准,实现了政务服务的公正、规范、高效,提升了群众满意度和获得感。”海门区行政审批局局长黄红杰介绍。2019年行政审批局大厅日均受理超1万件,现场办结率99.8%,按时办结率100%,满意度99.8%,标准化知晓率达到100%,基本实现标准化建设目标。

审批更快,推行“一门一网一件事”改革

海门创新行政审批模式,通过制订标准化的事项办事指南,对各类事项以及与之关联的各种审批要素进行统一规范,实行同一事项无差别受理、同标准办理,撬动“一门、一网、一件事”改革,有效解决了制约审批效率的瓶颈问题。

“一门”标准化,打造审批“流水线”。海门制定统一标准,规范化建设镇、村为民服务大厅,全区977项依申请权力事项和530项公共服务事项全部进驻区政务服务大厅,区、镇政务服务大厅95%的事项实现“一窗综合受理”,村(社区)统一设置全科综合窗口。

“一网”标准化,破解数据“中梗阻”。海门依托省政务服务“一张网”,在全国率先开发建设了区、镇、村三级“一窗综合受理”平台,以及手机APP移动办理平台,建立三级政务服务事项联动办理网络体系,将“互联网+政务服务”体系向镇、村延伸,全面推进“不见面审批”。群众办事需要往返村、镇、区级部门受理、审查、决定的,在就近的村便民服务中心递交申请资料,工作人员通过网办平台转报镇、区级部门进行受理、审查、决定,便可完成

事项办理。家住正余镇新和村刚满60周岁的仇进达老人向村委会提交了居民身份证件和户口本等,工作人员通过海门区政务服务系统将材料上交镇级部门审核通过后,完成了老年人福利补贴申领,实现了审批服务“全程在线、一网通办”。

“一件事”标准化,避免办事“跑断腿”。海门围绕关注度高、办理量大的高频事项开展“一件事”改革,今年5月公布了该区首批22件“一件事”服务标准,包括新车上牌、人才落户、出生一件事、退休一件事、二手房交易等9个民生类“一件事”和开办餐饮店、民办非学历教育机构设立等13个市场准入类“一件事”。第二批25件“一件事”服务标准已编制完成,正加快推进落实。“一件事”改革的落地实施,实现了申请材料、办理时限在法定时限基础上压缩50%,有效提升了审批服务效能。“来办理之前担心要到税务、不动产等多个窗口排队取号,还生怕今天来不及办理,没想到现场只要取一个号就能把过户手续全部办结。”近日,前来办理不动产过户的陆腾飞先生对二手房交易“一件事”赞不绝口。

服务更优,实施审批帮代办“零跑腿”

“代办帮办服务真棒,我们群众来办事省时又省力。”近日,家住海门港新区的曹女士到区行政审批局办事,但不会电脑操作的她被难住了,抱着试一试的心态,曹女士向代办中心窗口工作人员提出帮助请求,在工作人员的帮助下,曹女士顺利完成了需办事项。

今年,海门重点打造了“立体化、全域性、订单式”的区、镇、村三级政务服务代办帮办体系。成立了区政务服务代办中心,组建了680名人员的帮代办队伍,将村级网格员全部纳入其中,在区、镇、村政务服务大厅均设置代办帮办窗口,为企业和个人提供帮代办服务,以及业务咨询、政策辅导、办事指引等协办服务。自成立以来,代办中心已提供各类代办事项

1200多件,实现了行政审批“零跑腿”。海门开发区作为国家级经济开发区,园区企业较多,先后为达宇江苏智能化、招商局重工激光中心等建设项目建设提供了代办服务,其中工程规划许可证办理环节,代办率达到了100%。

为确保政务服务不间断,海门全面推广24小时自助政务服务网点建设。目前包括区本级共有5个24小时自助政务服务区,网点运营至今累计提供自助服务15406件次。与此同时,持续推进自助政务服务向镇、村、银行网点、人流密集场所延伸,做到“让企业、群众到政府办事像‘网上购物’一样方便”,把服务的“温度”转换为营商环境的“热度”。

今年是海门“大项目突破年”,海门对重点项目实现了由“部门坐等企业上门申报”向“企业坐等部门上门服务”的转变。与此同时,将办理手续繁杂的建设工程项目审批开工周期由50个工作日压缩到20个工作日;不动产登记“2个工作日办结”常态化;企业开办时间由7个工作日压减到1个工作日内……多举措并举,让企业享受到了更多的方便快捷,营造了良好的营商环境。



领导带队联合巡查



南通政务服务标准化建设现场推进会议



帮代办



撰稿 陈静 俞新美 童国华
图片提供:海门区行政审批局