



南川区政务服务大厅 摄/甘昊昊



税务工作人员为办事群众讲解办税服务手机操作流程 摄/甘昊昊



南川区公安局整合户籍、身份证、出入境、车管和其他行政许可职能,全部入驻政务大厅 摄/甘昊昊

南川

深化“放管服” 突破“天花板”
创新打造全国一流政务平台

改革创新 再造流程让办事更快捷

办理政务服务事项118.45万件,即办件率89%、办结率100%,群众满意度96.66%,企业开办全流程缩减至1个工作日,施工许可、竣工备案等事项均当场办结……

近年来,南川区坚持“党务+政务+服务”工作机制,聚焦重点领域、关键环节和突出问题,用干部的“紧张指数”换取群众的“满意指数”、地方的“发展指数”、政府的“信任指数”,持续改革创新,打通政务“堵点”,化解企业“痛点”,解决群众“难点”,不断提档升级政务服务,积极营造近悦远来的一流营商环境。

去年,南川区政务服务大厅荣获全国政务服务优秀单位“模式革新金雷奖”、重庆市优化营商环境“十佳创新案例”,多项工作走在全国前列。

“真没想到,材料交过来,当场就办好了施工许可证,效率如此高。”前不久,当南川某公司负责人张庆民一身轻松地走出南川区政务服务大厅时,他看了看时间,前后用时不到两个小时。

以便民利民为出发点,让群众少跑腿,提高办事效率,是南川区政务服务大厅提升服务效率的根本目标,也是南川政务服务高效优质的生动折射。作为“放管服”改革的先手棋,南川区政务办在全国率先推行介于行政服务中心和行政审批局之间的第三种“审批+服务”模式,切实打通群众办事“最后一公里”。

“该模式主要针对因部门之间政策壁垒,造成群众办事难而‘量身定做’的。”南川区政务服务管理办公室主任姚涛介绍,具体做法是,遇到部门之间政策“打架”,都有理但造成群众办事难的情况,由区政务办牵头召集相关部门召开专题协调会,以出台会议纪要的方式,针对不同问题共同制定新的办事路径,使群众能够办成事。

去年,南川区共形成“会议纪要”10份,规范、解决各类高频问题46项。

这一“审批+服务”模式探索案例,获评全国优秀政务服务单位“模式革新奖”。

不仅如此,为提高相关部门服务意识,解决“门难进、脸难看、事难办”等顽疾,南川区还从制度入手,开展了“最难办事科室群众评”活动,以具有行政审批和行政服务职能的近100个科室作为评议对象,共设置了“冷、懒、推、乱、贪”5项指标,让人民群众成为基层部门科室的“阅卷人”,每季度评出10个最难办事科室,用干部的“紧张指数”换取群众的“满意指数”、地方的“发展指数”、政府的“信任指数”。截至目前,该活动已持续评议16次,谈话提醒分管领导137人次、约谈科室负责人42人次。

除了给压力,“最难办事科室群众评”还注重评议整改。评议结束后,相关部门会组建暗访督查组,采取模拟办事、隐蔽拍摄、电话咨询、走访群众等方式,对被评议科室和评议前

10科室报送的问题整改情况进行暗访督查,确保问题得到全面彻底的整改。2020年,南川区“‘最难办事科室群众评’行政权力监督机制”荣获首批全国法治政府建设示范项目命名。

此外,南川区还进一步优化完善一体化政务服务平台,建立健全网上政务服务机制,大力推动政务服务事项“应上尽上、全程在线”,形成网上审批大厅与实体政务服务大厅有机结合,实现线上线下功能互

补、融合发展。目前,全区各部门已上线政务服务事项5121项,上线率达100%;各乡镇(街道)上线政务服务事项6074项,上线率100%;全区政务服务行政许可事项网上可办率提升至89%;行政许可事项承诺时限较法定时限平均减少81%以上。

这一系列改革创新举措大大提高了南川区行政服务的效率和满意度,2019年南川区政务服务大厅荣获全国优秀政务服务大厅“服务优化奖”。



政务服务大厅推行手机扫码,方便办事群众

整合资源 “一窗综办”让办事更便利

走进南川区政务服务大厅,区别于不少地方按部门为单元进行窗口设置的现象没有了,取而代之的是10个“一窗综办”无差别综合窗口和9个分领域综合窗口。

“以往办事窗口是按部门为单元进行设置,由于每个窗口办理的业务类型不

同,办件量往往有很大的差别,窗口之间存在忙闲不均的现象。”姚涛介绍。“一窗综办”是按不同需求进行主题分类,消除了窗口所属部门和事项领域区别,实行多部门多事项无差别受理,企业群众办事可以在任意一个无差别综合窗口进行办理,而经济、社会、民生等重点领域则按照“一窗受理”运行机制,划分为前台受理区、后台审批区、统一出件区等服务区域,实行分领域受理。

单位间的窗口“壁垒”打通后,每个综合窗口的工作人员就是名副其实的“全科医生”,进一步整合了政务资源,实现便民利民的目的。

南川区公安局还在全市率先将审批服务职能全部入驻大厅,整合户籍、身份证、出入境、车管和其他行政许可职能,配备民警和辅警共20人,将85项户政业务由三级、二级审批优化为现场办结,并增设公安7×24小时自助服务专



群众通过政务服务排队叫号系统自助排队办理业务 摄/甘昊昊

区,为企业和群众提供居民身份证自助办理领取、临时身份证明出具、出境自助签注、车管业务办理及违章处理等事项。

由此,南川区“三集中三到位”工作全面落实,真正实现一个窗口受理、一站式审批、一条龙服务,创新和完善行政审批服务模式,构建起了行政审批、公共服务、一站式收费、效能监察“四位一体”政务服务平台。

值得一提的是,南川区还在全国率先设立了“大厅金融街”,引进7家银行入驻政务服务大厅,让银行在大厅摆摊设台、比政策、比服务、比效率,实现1家企业同时与7家银行谈判的先例,融资变被动为主动。去年,“大厅金融街”还增设了首贷续贷中心和法律、会计、保险服务。

同时,南川区在全国率先搭建“企业开办+银行开户+融资办理+政策宣传+落地咨询”融合平台,将开办企业与大厅

金融街深度融合,银行工作人员全面融入到企业开办过程中,为申请人提供开办企业代办、银行开户、融资等各类业务受理,破解企业特别是小微市场主体融资难题,持续提升开办企业便利度。去年,7家人驻政务服务大厅的银行为182家企业放贷1.52亿元。

南川区还与四川资阳、都江堰和贵州道真等地签订政务服务战略合作协议,设立“跨省通办”窗口2个,推进“跨省通办”工作,以及梳理“一窗综办”政务服务事项1303项、“一件事一次办”事项166项,并即将推出第二批50项“一件事一次办”,区公安局支持划转20名聘用人员到政务服务大厅,成为综合窗口专办人员;政务办电子政务科全科室4名工作人员,全部下沉至综合窗口,在一线体验接待、办理全过程,收集综合窗口运行过程中的问题,有针对性地改进,全力推进综合窗口运行更畅、服务更优。

在南川区政务服务大厅,“有困难找党员”的标牌随处可见。

“我们政务服务水平提升的背后,‘党务+政务+服务’深度融合是其鲜明特点,并成立了社会投资项目快审流水线临时党支部。”姚涛介绍,在优化政务服务中,南川区政务服务大厅充分发挥党建“龙头”引领和党员团员在审批服务中的示范带头作用,设立党员团员示范岗,并规定了不迟到、不推诿、不聊天、不吃拿卡要和要亮身份、争第一、亮党徽等“十要十不”铁的纪律。

大厅还制定月度数字化管理考核办法,将20多项服务要求按100分考核,每月扣分15分被约谈,连续3个月扣分15分就要退回原单位。

如今,在政务服务大厅,一个党员就像一面旗帜,只要有群众来办事,马上就有党员热情接待。其中,临时党支部成立以来,累计服务项目100余个,召开专题服务会20余次,解决实际问题70余个,有效地推进了南川区社会投资项目的建设和投产。

2020年是“十三五”规划收官之年,也是南川融入成渝地区双城经济圈和主城区都市圈的起步之年。随着营商环境不断提升,南川正日益成为企业投资兴业的热土。今年2月,在2021年一季度招商引资项目云视频签约仪式上,总投资为208.6亿元的27个项目落户南川,涉及工业、文旅康养、中医药、现代服务业、现代农业等多个领域。这些项目既有补链条、强支撑的产业类项目,又有打基础、惠民生的保障类项目,必将为南川区高质量发展增添新动能、注入新活力。

接下来,南川区将进一步推动“放管服”改革向纵深发展,进一步推动简政放权,进一步减少审批事项,缩短办理时间,降低企业税负、提高服务水平,为企业办好事,让企业好办事;优化政务服务,进一步构建智慧化、标准化政务服务体系,让数据多跑腿,让群众少跑路;补齐差距和短板,进一步强化责任落实,强化人财物保障,强化考核监督,强化宣传引导,积极为深化“放管服”改革创造条件,打造全国一流营商高地。

王静 刘廷

图片除署名外由南川区政务服务管理办公室提供



政务服务大厅以“党建+项目快审流水线”为抓手,做到党务、政务与服务三位一体深度融合 摄/陈珊

统筹监管

『党务+政务+服务』助力发展