

渝北

创新软服务 做靓硬指标



审批承诺时限比法定时限减少**77.1%**

即办件比例提升到**43.09%**

可在网上办理的事项比例高达**91.7%**

审批材料比市级模板减少**19.03%**

服务事项进驻服务大厅比例为**91%**

群众满意率保持在**97%**以上

平均跑动次数降低到**0.33**次

审批事项终审权授权率达**65%**



渝北城区

在2020年的政务服务诸项关键指标上,渝北区取得不俗成绩单。营商环境好不好,首先要看政务服务的水平和能力高不高。一揽子“硬指标”,背后折射的是渝北区优化营商环境中倾力打造的“软服务”。

打破审批“体外循环”

“完全没有想到,就跑了一趟行政服务中心,事情都搞定了!”

说这话的是落户渝北空港工业园区的一家外地企业——安徽新科躁声与掘动技术有限公司重庆分公司法人代表汪滨。

行政服务中心设立的目的,不就是为企业和居民办理相关事务提供一站式服务吗,汪滨为啥有这样的感慨?

事情可没有那么简单。多年来,政府的各项行政审批权限分布于各个部门,企业办理行政审批相关事项,需要前往各部门,按程序依次分别办理。10多年前,各级政府开始设立统一的行政

服务中心,集中办理各类审批服务事项。但是,不同的审批或备案事项涉及不同部门,有的业务还相当专业,行政服务中心的人员有时只能现场接件,再送到相关部门内部科室办理。

先到行政服务中心窗口“挂号”,再回到各个部门去完成审批,这种现象被称为行政审批的“体外循环”。其带来的弊端,渝北区感受尤甚。作为全市开发建设的重要区域,该区每年仅建设领域审批服务事项办件就高达1万件以上。流程繁琐,效率低下,企业和职能部门工作人员疲惫不堪。对企业而言,用地、环评、施工许可证等审批,任何一

个程序“卡壳”,整个项目落地和开工建设就会受影响。

打破“体外循环”,切实提升办事效率,渝北区在审批机构上进行了一次创新——所有具有审批职能的部门都设立审批科,本部门所有的审批职能全部调整到审批科行使。审批科不在本部门内办公,而是集中到行政服务中心的“大审批科”里进行集中办理审批事宜。

“在我们行政服务中心里,有一个大审批科,里面有数十个小审批科,所有的审批都由这些审批科科长说了算。”渝北区政务服务管理办公室相关负责人介绍,在大审批科内,渝北建立

起联合审批制,对一些需要多部门审批的项目,分阶段分别由相应单位牵头,设立综合受理窗口,由阶段牵头部门组织相关部门审批科进行联合审批,然后由各部门并行办理相关审批手续。

审批科长通过授权书得到充分授权,一半以上的事项具有终审决定权,可以在行政服务中心依法依规“当场拍板”,由此带来审批效率大幅提升。比如安徽新科躁声与掘动技术有限公司,把相关环评资料交到渝北区行政服务中心工程建设项目综合受理窗口后,区生态环境局审批科科长邹莹立即组织现场审批,对其中需要修改的指导其马上修改,短短几天内,这家公司的TVD皮带轮自动化生产线项目就拿到了审批手续。

一件事一次办

通过对科长充分放权,切实打破行政审批“体外循环”,优化营商环境中类似的体制机制创新之举,在渝北区还有很多。

拿“一件事一次办”来说。企业或市民需要办理的事项,通常涉及到多项审批或者备案,对应到多个政府部门的职能职责。例如,你要开办一家药房,需要申办《药品经营许可证》《医疗器械经营许可证》,再去办理营业执照、税务登记、卫生许可证、健康证等,前后涉及卫生健康、市场监管、税务、社保、消防等部门。

行政服务中心设立的初衷,在于从地理空间上集聚政府多个部门的工作职能,各个部门在此设置窗口,让企业或市民在一个大厅就走完全部流程,不用东奔西跑。

但是,各个职能窗口对于行政审批事务各个环节的分工,经常会让创业者一头雾水。要熟悉这套办事流程,他们通常要事先做功课,或者现场咨询。行政服务中心也通常要设置“引导员”这样的专门岗位,或者印发办事流程图,让创业者“按图索骥”,依次走完所需的全部办事窗口。

为啥不能设置一个窗口,让办事的人一次性“搞定”?去年,渝北区对窗口功能进行优化设置,对服务流程进行再造,在行政服务中心的企业开办、建设项目、税务服务、公安服务、婚姻登记、社会事务、交通运输等7个领域,分类推行“一窗综办”服务模式,划分窗口受理区和审批服务区,实现了“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”。简而言之,你在一个窗口递交一份资料就了事,至于各个政府部门的分类依次审批,是他们内部的事,他们自行去解决。

“2020年,渝北区承接市统筹‘一件

事一次办’套餐26项,并推出区统筹‘一件事一次办’套餐13项。套餐涉及的高频事项包括开医疗器械公司、药房、理发店、健身房、服装店、书店及餐饮店等。”渝北区行政服务中心相关负责人介绍。

“一件事一次办”,提升了政府部门的行政效率,也大大提升了企业和市民办事的便捷化程度。“前一段时间,我因为开药店的事情来办手续,本以为要一个多月才能办完,没想到这次来只花了15天。”市民简女士介绍,原本需要依次跑市场监管、税务、社保、消防等多个窗口,现在一个窗口就能办完,办理环节也从4个减少到了1个,申请材料也只需要提供1份。

温情满满的人性化服务

通过体制机制的改革,从制度设计的层面来优化办事流程、提升办事效率,但在具体的执行过程中,或许会遭遇一些想象不到的难题,怎么办?

以老年人上网办事为例。家住渝北区回兴附近的张大爷今年65岁,一直还在用老年机,对于年轻人习以为常的便民科技,他都不会运用,办事必须由子女陪同。事实上,这是一个数量庞大的群体,他们被“数字鸿沟”隔绝在现代化之外。

数字时代不能落下老年人,优化营商环境,岂能遗忘这样的群体?为此,以行政服务为契机,渝北区着手消弭

“数字鸿沟”。该区专门为老年人打造了线下办事渠道,提供人性化、个性化服务,可谓温情满满。

例如,在行政服务中心,渝北区专门设置了导引台,安排专职人员为老年人提供取号、填表、复印、自助查询打印等服务。有些老人手机上有相关软件,不会运用,代办人员便会全程手把手帮忙操作。

针对用老年机的老人,又会采取其他相应方式。老年人在办理养老金领取、待遇资格认证、户籍办理等业务时,办理前后都会有工作人员全程陪同、追

踪,确保事情办好办妥。

此外,渝北区还为老人推行了日常业务“就近办”,重要事项“一窗办”,以及为行动不便老人提供“上门服务”等举措。并在办事大厅设置“无健康码通道”,对不使用智能机的老人,以造册登记作为通行凭证。

同时,渝北区还推出了“就近办”服务,涉及社保、医保、民政、户籍等日常业务,实现“全区通办”,老年人在其居住地即可进行就近办理。如果老年人行动不便,渝北区还专门提供“上门服务”。

去年以来,渝北在全村、社区全面

实行服务事项代办帮办,特殊情况上门服务,全年代办47.6万件。

行政服务中的人性化、个性化,又如自助服务、预约延时服务、代办服务、快递服务等。以自助服务为例。目前,渝北区行政服务中心已经设置了6个自助服务区,其中1个24小时自助服务,内容包括公安服务、不动产登记、社保和政务服务查询等业务。

又如,渝北区鼓励服务下移,将户籍管理、个体户开办、城市道路占用开挖等下放基层站所办理,区医保局在区医院设立“一站式”服务窗口。城区9个派出所全面推行综合窗口,实现134项业务一窗通办。

王彩艳 杨敏 图片由渝北区发改委提供

链接

让营商环境“好上加好” 今年渝北政务服务推出六大新举措



临空智能制造产业园

1. 加强事项规范管理,推动流程优化再造。一是动态维护、及时完善政务服务项目库,对事项承接办理运行情况开展自查评估,全面推行证明事项和涉企经营许可告知承诺制度。二是继续推动流程优化再造,主动对标,加大减时限、减材料、减环节、减跑动力度,提高办事指南的精准度、可用性,服务时限压缩80%以上。三是进一步提升标准化建设水平,完善明细规范,加大标准化成果推广应用,坚持以标准化促进审批服务规范化。

2. 强化服务窗口建设,提高实体大厅运行效率。一是推进部门审批职能整合、项目进驻、审批授权及人员入驻,落实首席代表责任制,全面推行集中服务、集成服务。二是大力推行分领域“一窗综办”服务模式,各分中心和镇街、村社区两级中心全面推行综合窗口受理。三是优化提升“一站式”服务功能,持续推进三级服务中心新建和改扩建,完成区行政服务中心搬迁入驻。

3. 推进“互联网+政务服务”,提升“一网通办”质量。一是积极配合促成更多部门业务专网通过对接、融合、数据交换等方式,将政务服务数据资源汇聚一体化政务服务平台。二是提升网上办理深度,推动事项“应上尽上、全程在线”,加强电子证照归集,电子印章、电子档案推广应用,落实证明类材料在线申请、开具和应用。三是加强“渝快办”宣传推广,加大移动端、自助端、小程序推广应用,提高网上注册、网上申报、网上办理、全程网办比例。

4. 坚持创新引领,努力为企业和群众办事增便利。一是深化“一件事一次办”、全渝通办、跨省通办、区内通办、邮政合作等创新服务,继续推进流程优化、表单整合、业务协同、数据共享。二是创新便民举措,高标准打造行政服务中心24小时自助服务区,全面推行扫码办事、预约服务、延时服务、自助服务、快递服务,在区行政服务中心、配备专人开展咨询引导服务。三是进一步优化公共服务,推动服务事项向基层延伸,扩大“就近办”事项比例,采取上门服务、帮办代办等方式。

5. 扎实推进重点领域改革,不断提高审批质效。一是商事制度改革方面,对涉企经营许可实行清单管理,简化企业注册登记手续。二是全面落实建设项目审批改革实施方案,探索重大项目技术审查与行政审批适度分离制度,推行工程项目分级分类管理。三是改进优化办税服务、不动产登记、社保医保、车辆管理和出入境审批,为市场主体提供一流优质服务。

6. 着力监管和服务能力建设,大力提升管理效能。一是认真落实信息公开、一次性告知、首问责任、告知承诺、文明服务等制度,提升窗口服务效率。二是通过值班巡查、电子监察、三方评估、投诉处理、督查通报,全面推行“好差评”等,加强对三级中心运行监管。三是深化优质服务竞赛和文明创建活动,不断提升窗口服务形象,建成全市一流行政服务中心。



渝北区行政服务中心,税务窗口工作人员在为市民服务 摄/李显彦