

# 落实“三抓一优”要求 提升政务服务质效

## ——全市“2017年政务服务提升行动”综述



市委书记、市人大常委会主任丁小强在市政务服务中心调研



市委副书记、市长王远鹤在市政务服务中心调研

“政务服务提升行动”是贯彻落实“简政放权、放管结合、优化服务”改革工作要求和市委、市政府“三抓一优”工作要求的重大工作部署。

2017年初,按照市委、市政府统一要求,市政务办联合市政府法制办印发了《关于认真开展2017年“政务服务提升行动”的通知》,联合市物价局印发了《关于对建设项目收费“一表制”进行清理的通知》,对各窗口单位“进驻事项、进驻人员、服务承诺、服务质效、并联审批、数据对接”六个方面和市级建设项目行政事业性收费的“收费项目、收费依据、收费标准”进行全面清理。各县(市、区)按照市政办要求,制定工作方案,同步开展“政务服务提升行动”,并将工作情况按时向市政办报送。市政办联合市法制办、市物价局每2个月将工作进展情况以“政务服务提升行动工作简报”形式印发至有关市领导、各窗口单位及各县区政务办。

### 应进必进 “六到窗口”创新政务服务举措

**进驻事项清理,审批服务到窗口。**截止2017年12月底,39家市直窗口单位共涉及到审批和服务事项692项,市政办会同市政府法制办对各部门提交的资料开展合法性审查,共提出388处修改意见。通过清理,取消政策性审批服务项目22项,下放13项,暂停7项,承接19项。建设项目收费“一表制”,共调整涉及市规划局等7家单位的9项收费依据和收费标准,新增纳入“一表制”事项11项,涉及市国土局等4家单位。

**进驻人员清理,审批权限到窗口。**窗口工作人员清理就是要做到工作人员的身份、能力与岗位匹配,并按岗确权,授权到位。28家常设窗口单位、16家中介和服务机构前后台工作人员共计220人,调整不

符合窗口工作要求人员14人。

**服务承诺清理,审批责任到窗口。**清理各单位服务承诺就是要树立“一诺千金”的服务意识,打造“办事不求人”的服务品牌。通过统一公示亮身份、亮形象,更新办事指南,将审批事项名称、法律依据、申请材料、办事流程、承诺时限、收费标准等统一对外公示,接受社会监督。并组织各窗口单位开展“十星级文明单位”、“党员示范岗”和“巾帼文明示范岗”创建活动,检验工作实效。各窗口单位对照十九大报告内容制订学习宣传贯彻落实十九大精神的宣传页(册),结合本单位职能职责、服务事项和窗口工作实际,研究制定工作举措和服务承诺,印制成册后摆放在“新时代政务服务中心讲习所”和各窗口单位前台供办事群众取阅。按照“八公开”要求,经过三轮核对,共印制26万份办事指南供办事群众取阅。

**服务质效清理,审批环节到窗口。**清理各单位服务质效就是要杜绝“两张皮、两头跑”,严格按照市政府“三个工作日,四个环节”的规定落实环节优化。通过对各窗口单位提交的审批流程和服务环节逐项核实,通过审批系统红黄牌监察进行跟踪落实。

**并联审批清理,审批效率到窗口。**清理并联审批事项就是要将责任细化到每一个环节、每一个流程和每一个审批责任人。通过力推建设项目“联审联办”、贯彻“多证合一、一照一码”、并依托市政府大数据中心创新开发应用业务系统,助推窗口间横向业务整合关联,提升审批效率。

**数据对接清理,审批数据到窗口。**清理数据对接就是以信息化手段真实并及时获取审批数据,监督窗口单位责任的履行。依托市政府大数据中心对接了市政务服务中心审批监察系统、市城管执法局数字城管系统及市旅游委智慧旅游系统等共计60多个应用系统。目前已入库各项数据

共计4800余万条。2017年9月,市政府大数据中心在第二届全国政务服务博览会上获得国家大数据专业委员会颁发的“互联网+政务服务”创新奖。

### 随到随办 “三个更加”彰显提升行动质效

窗口办件量稳步增长。2017年市本级窗口单位办件总量为132.3万件,同比上涨10.9%,其中即办件126.2万件,占办件总量的95.4%;非即办件总额3.7亿元。

服务功能更加完善。2017年5月税友软件、百旺金赋、航天信息等三家涉税中介机构入驻市政务服务中心,为纳税人提供网上报税服务。6月市住房公积金咨询窗口入驻市政务服务中心,为办事群众提供公积金贷款相关业务咨询。9月,市房产局测绘中心整体入驻市政务服务中心,市房产局所有业务实现在窗口“一条龙”办理。12月市人民银行会同市农商行在市政务服务中心开设个人征信系统自助查询点,方便办事群众随时查、取个人征信报告。2017年窗口共提供延时预约服务951人次,收到锦旗表扬信328面(封)。

审批服务更加高效。推动国地税业务整合,全面推行“一窗一人一机一屏”,实现“一窗通办”,纳税人办理涉及两个部门涉税事宜,只需向联合办税服务中心任何一个窗口提出申请,即可全程通办,符合即时办结的事项当场办结,让纳税人“进一扇门、到一个窗、办两家税”。助推不动产登记工作提速,依托市政府大数据中心,2017年6月16日起存量房交易不动产登记过程通过优化简化了2个环节,减少了7类证照及房产交易合同等25套复印件材料,实现了只需提交一次,只跑一次且半天以内完成。简化居住证办理,将环节由四步简化为两步,将材料审核步骤前置,简化环节后

从受理到办结只需半小时,做到随来随办。推行企业简易注销登记改革工作,企业申请简易注销登记,无需事先在报纸上刊登注销公告,无需事先办理清算组备案。

政务服务更加公开。印制了26万份办事指南在市政务服务中心窗口发放,189项许可事项流程图、277份电子申请表格上传至市政务服务中心网站,申请人可直接下载;所有审批环节及结果、审批责任人职责、在岗时间及联系方式、监督举报等内容全方位纳入电子信息系统公开;网上预约和网上申请实现与窗口审批人员实时对接,保证快速受理;政务服务手机APP实现与“云上咸宁”数据对接共享,申请人可在手机上申请事项、查询进度和跟踪结果。

### 网上审批 “一条路径”明晰改革创新方向

改革无穷期,创新在路上。今年,市政办将按照《市人民政府关于加强招商引资工作的若干意见》、《咸宁市人民政府办公室关于印发咸宁市工业投资项目建设实行“零审批”实施方案(试行)的通知》等文件要求,以及2017年11月28日市委书记、市人大常委会主任丁小强同志在“新时代咸宁讲习所”第一期培训班上提出学习借鉴《人民日报》2017年7月21日第1版刊载《网上受理简流程 审批改革提速率江苏办事可以“不见面”》的审批改革经验的要求,会同市编办(市审改办)、市发改委、市质监局、市工商局等部门学习借鉴江苏省的先进做法,持续深入推进“政务服务提升行动”,充分依托市政府大数据中心的建设,落实“互联网+放管服”、“互联网+政务服务”,大力推进“一次办、马上办、网上办”,进一步明确思路,落实责任,以实际行动推动“三抓一优”的深化落实。(通讯员 徐步晋 柯莹 曾晓艳)

## 咸安:全面优化创国标

2017年,咸安区政务服务中心全力打造政务服务体系建设升级版,全面开展国家级社会管理和公共服务综合标准化试点创建。一是加强政务服务体系建设,全区13个乡镇办场中便民服务中心建设达标12家,村一级依托党员群众活动中心形成了党务、政务、村务等“多务合一”的运行模式,标准化便民服务区总数达到81个;二是全程实施标准化管理,坚持用ISO9001质量管理理念指导日常工作,建成运行区镇村三级监控系统,建立了大数据分析和每月通报制度,政务服务体系实行“管好本级、监管下沉一级”,谋划部署国家级标准化试点创建工作;三是加强工作宣传,发布各类政务信息895条,“咸安政务服务”微信公众号、手机网站、门户网站年点击量达到20万人次,在各级媒体发稿27篇,网上好评率超过85%。

## 嘉鱼:清权清人简流程

2017年,嘉鱼县政务服务中心清权清事明职责,向社会公布保留实施的行政审批事项目录,进驻中心事项228项,办事大厅直接办理151项;清人清岗强管理,推行人防、技防(视频打卡和电子监控)相结合的方式,加强AB岗考勤管理,每月统计通报各窗口单位的考勤、办件数、分管领导签到次数等;精简流程提质效,整合优化审批环节,大幅缩减办事时限,所有业务审批时限控制在“4个环节、3个工作日”,推行投资项目网上并联审批,建立了涉及17个部门共99项投资联合审批事项清单,构建联合审批工作体系,全面纳入湖北省投资项目联审平台运行;规范收费减负担,对规模以上工业企业严格实行“一卡制”收费;完善平台提服务,投资16万元建设“一站式”网上政务服务大厅。

## 赤壁:增加群众获得感

2017年,赤壁市政务服务中心提质增效,不断提升群众获得感。一是规范进驻事项,对50家窗口单位行政审批和公共服务事项进行全面梳理,列出目录清单并实行动态调整,向社会公开;二是清理窗口涉企收费,明确涉企行政事业性收费清单、涉企行政审批前置服务项目收费清单、涉企经营服务性收费清单、政府性基金目录清单等;三是严格人员管理,对不能胜任窗口工作的20名工作人员进行了调整;四是兑现服务承诺,开展“党员示范岗”亮身份、亮形象活动,推广领导坐班带班模式,部分窗口实行电话预约服务,实行“朝九晚五”作息制度;五是对接咸宁市政府大数据中心,完善实行网上受理、网上办理、网上反馈的模块和功能,研发测试“赤壁网厅”和“掌上审批平台”。

## 通城:提升质效暖民心

2017年,通城县政务服务中心以创建省级社会管理和公共服务综合标准化试点为契机,督促各服务窗口优化工作流程,因人制宜,特事特办,将服务做得更细更精更优。一是分点办。县人社服务窗口在各社区设立服务点,集中办理60岁以上老人社保卡年审。不动产中心窗口在居民集中度高的地方设点,将核查、办理不动产登记证的服务延伸至社区。二是限时办。外出务工人员返乡办理健康证、结婚证、计划生育证明、社保证,实行限时办结,方便群众。三是延时办。要求窗口工作人员在正常上班时间内,只要群众有需求,主动推迟下班时间。四是预约办。窗口将工作电话向广大群众公布,且24小时保持畅通,及时接听群众来电,对群众提出的时间要求,通过电话进行预约,一切让群众满意。

## 崇阳:国标试点开新局

2017年,崇阳县政务服务中心办理行政审批事项57365件,其中承诺件4016件,即办件53349,即办件率达到93%。在政务服务办事大厅设置免费充电点、免费无线网络WIFI全覆盖,开设“党员延时志愿服务岗”,开展上门服务、预约服务等多种便民服务方式。2017年,共提供延时服务300余次,预约服务1400余次,上门服务800余次,其中食药监局窗口上门业务指导653次,现场核查1001次;不动产登记中心延时服务150次、上门服务10次、流动服务12次、预约服务3次。县政务服务中心省级政务服务综合标准化试点工作以95分通过了考核评估,共构建了由3大体系、20个子体系、456项标准组成的政务服务标准体系。目前,国家级社会管理和公共服务综合标准化试点工作已经全面启动。

## 通山:升级提质促增效

2017年,通山县政务服务中心投资300多万元完成办事大厅扩建,大厅面积由800㎡增加至近3000㎡,增设了自动缴税机、自助领票机、出入境自助办证机、电子显示屏、电子触摸屏等便民设备;开展政务提升承诺,组织18个职能部门负责人及行政许可股股长、窗口工作人员层层签订政务服务提升承诺,服务承诺内容通过报纸、电视、网络等多种形式向社会公开;清理审批服务事项,上半年编制了168项行政许可和52项公共服务事项目录,下半年联合县审改办对50个部门的行政许可、公共服务、“一次办好”事项进行了再次清理;强化事项人员进驻,国地税联合办税大厅、人社服务大厅共33个窗口57名工作人员整体搬迁至县政务服务中心开展服务,大厅办件量由上年的5万件增加至28.6万件。

(通讯员 徐步晋 柯莹 曾晓艳)

# 服务窗口亮点纷呈

### 市国土局:大数据助推办事提速

2017年,市不动产登记中心将市城区14万份土地登记档案数字化处理,将房产、国土两部门的存量不动产数据整合对接,建立了涵盖7858宗土地、25.35万户的“图形、属性、档案”三位一体的不动产数据库。该中心还依托市政府大数据中心数据交换共享平台,深入开展了“互联网+不动产登记”服务,主动与房产、地税平台对接,推进房屋交易、税费缴纳和不动产登记业务联办。2017年6月起,群众办证只需在不动产登记中心一次排队等候,一次提交资料,一区办理,三门门开并联审批,群众办证只需跑一次。

### 市食药监局:让企业零上门

2017年,市食品药品监督管理局的电子化行政审批系统,打通了网上审批“最后一公里”,市局和六个县市区局及监管所的所有行政许可事项均在该平台上受理,全面开启全程网上“不见面审批模式”,实现了网上申报、受理、审核、出证全过程的电子化,使企业办事“零上门”,做到了企业“零跑腿”。电子化证书系统许可信息即时传送到省食品药品监督管理局的官网上公示,申请人可以随时随地查询和打印证件,用手机扫描二维码可以查询到许可信息。

### 市房产局:服务事项立等可取

2017年,市房产局通过优化流程,将行政审批事项减少到3个环节,房屋交易管理减少到2个环节。2017年9月,市房产局测绘中心整体入驻市政务服务中心,市房产局所有业务实现在窗口“一条龙”办理。办理存量房交易手续,由承诺件简化为即办件。在资料齐全的情况下当场办结,目前窗口实现立等可取的服务事项有房源核验、存量房网签、合同备案、维修资金收缴、存量房交易管理等五类业务。同时,对孕妇、现役军人、70岁以上的老人等开通绿色通道;为老弱病残、行动不便、住院治疗等特殊情况的当事人提供预约上门服务。

### 市住建委:再造审批流程

2017年,市住建委对审批工作流程进行“再造”:建筑施工许可证发放非法定性的条款,先颁发施工许可证,再由建设单位限期补齐,已发放66个施工许可证,均在2个工作日内办结;将施工许可证的质量安全监督手续交由窗口代理,26项附件资料审查“后置”;对“行政备案”、“政务服务”等21项事务,由原3个工作日调整为“即办件”;开辟政府投资项目施工许可绿色通道;对非国有资本投资的房地产开发项目可自主选择发包方式;取消来咸建筑业企业、监理企业等6类企业备案登记手续;将“燃气经营许可证”核发审批权下放至各县市区。

### 市财政局:做好放管服“加减法”

2017年,市财政局在服务项目、服务时间上做“加法”,采取“互联网+政务服务”方式,通过电话预约、延时下班、代办邮寄等方式为办事群众服务,让信息多跑路,让办事群众少跑腿。特别是对政府投资评审事项建立沟通机制、便捷机制、联审机制,确保重点基础设施和民生项目顺利建设。在办事环节和办事流程上做“减法”,把会计代理记账许可审批下放到区财政局,取消会计从业资格认定。特别是“一表制”收费,规范了收费标准,减少了收费流程、环节,此项工作走在全省前列。

### 市工商局:27证合一

2017年,市工商局窗口全面实施“多证合一”改革,加班加点完成技术联调,及时梳理办事指南和服务项目目录,先后3次组织“多证合一”改革业务培训,在8月1日顺利发出全市第一张“27证合一”营业执照。从2015年开始实施的“三证合一”到2017年的“多证合一”,我市已核发“一照一码”营业执照48946户,其中核发“27证合一”营业执照15044户。落实“禁禁即入”登记,推行“一址多照”、“一照多址”系列新规,让各类市场主体依法、平等、高效地参与竞争。

### 市质监局:容缺受理 网上审批

2017年,市质监局积极创建国家级政务服务标准化示范管理,打造“一张网”审批新模式,更新电脑、打印机、扫描仪等设备设施,对窗口工作人员进行了强化培训,健全了“一个窗口受理、一次性告知、一站式办理、一条龙服务”的办事机制。推出“容缺受理”新模式,企业只需提供申请书、登记证照和企业承诺书即可申报,窗口受理人员先予受理,减轻企业的申报成本,节约办证时间。全面开通了网上审批服务,成功办结行政许可审批事项185项,实现“行政审批零跑腿、足不出户办审批”的新成效。

### 市人社局:办件量逾50万

2017年,市人社局服务大厅共办理各类行政审批和服务事项516489件,再创新高。其中即办件507110件,占办件总量98%。包括:开展各类职(执)业、任职资格考试报名审核;完成市直企业五险登记19万人次、调整退休人员养老金1.5万人等重点业务;积极推进社保领域重大改革,市直253家机关事业单位8000人审核入库;积极推进“互联网+人社”建设,机关事业单位养老保险改革从“参保单位缴费申报、待遇申领-社保核定征缴-待遇审核发放-基金财务”全流程实现一网通办。

### 市公安局:数据多跑路 群众少跑腿

2017年,市公安局加强内部数据流转,简化居住证办理流程。以前办理居住证,审核周期为3-5天,办事群众需在市政务服务中心、派出所、社区间往返四次。如今,业务咨询工作通过网络进行优化,材料审核步骤前置,满6个月后可即取居住证可用快递寄到,窗口从受理到办结只需半小时,一次性办理。公安出入境窗口推出免费采集照片的便民利民措施。派出所户政业务将窗口服务前移,在每年大专院校开学季,在湖北科技学院和咸宁职也技术学院建立流动人口居住证受理点,让外来学子集中办理、就近办理。

### 市教育局:创建文明窗口

2017年,市教育局窗口所进驻人员都在职在编,且具备较强业务处理能力,举办多期政务服务业务培训。每个进驻窗口的工作人员签订承诺书,实行“市教育局窗口工作人员岗位责任制”等6项制度,明确窗口工作人员职能职责。服务质效高标准:教师资格认定工作必公示无投诉;转学工作实现学校、家长双方满意;学历认定工作省厅、公务员局和人事组织部门无纠错记录和不良反映,“资料齐全马上办、资料不全指导办、紧急事项加班办”已在市教育窗口形成常态。

### 市城管执法局:延时服务获好评

2017年,市城管执法局实现了“三集中,三到位”,窗口行政许可事项10项,行政服务事项3项,全部进驻中心办理。所有的行政审批事项和行政服务事项办理流程、承诺时限、收费标准等都在市政务服务中心网站和单位网站公开。对窗口充分授权,严格做到行政审批事项“三个工作日,四个环节”的要求。实行延时服务,只要办事群众来到窗口,窗口工作人员必须把群众的事情办结办好。一年来,窗口提供延时服务30余次,多次获得群众称赞和书面表扬。

### 市老龄办:5分钟办证

2017年,市老龄办窗口为全市60岁以上老年人办理《湖北省老年人优待证》,老年人带身份证即可办理,免收工本费。在2011年之前办老年证的程序是:收工本费10元,领取老年证时间为办证之日起一个月内(省老龄办统一办理发证)。从2016年开始,为提高办证效率,更好地为老年人服务,市老龄办更新办证设备,3个工作日发证;2017年为进一步深入推进“政务服务提升行动”,重新购置设备,老年人来办证5分钟即可取证,且免收工本费。同时落实延时服务,为老年人服好务。

(通讯员 徐步晋 柯莹 曾晓艳)