

项目审批再提速 群众办事更便捷

审批改革进行时

第(20)期

淳安县行政审批管理委员会办公室主办

窗口服务

淳安工会
“最多跑一次”改革提速

提到窗口服务,前来淳安县总工会职工服务中心办理工会医疗报销手续的职工对“最多跑一次”改革赞不绝口。近日,吴女士来到淳安县行政服务中心工会窗口办理工会医疗互助报销,工作人员核对了表格、发票、出院记录等信息,只用了短短7分钟,她就办完了医疗互助报销手续。

据了解,为推进“工会改革”和“最多跑一次”改革,方便群众办事,提高基层工作效率,淳安县总工会主动跟进、积极探索,制订了职工保障服务“最多跑一次”的工作方案,列出“最多跑一次”事项清单,将信息技术手段与工会服务管理深度融合,并对相应的窗口职责、工作流程、审批权限进行调整,不断优化服务保障,提升服务效能。目前,淳安县总工会职工服务中心职工医疗互助、工会会员意外伤害及家财损失保

障、工会法人登记或变更等业务均已实现当场办理,其改革做法走在整个浙江省工会组织的前列。

其中最明显的变化就是建立基层工会网格化管理,每个乡镇工会、部门工委、企业的工会主席经过培训基本了解审批程序、注意事项、需携带的相关材料等,能在第一时间解答职工所需要了解和办理的事项,免去来回询问的过程。

接下来,淳安县总工会职工服务中心将依托互联网+政务服务,借助杭州市总工会智慧工会管理平台,结合自身微信公众号开设服务大厅,进一步规范绿色通道、预约上门、延时服务等一系列制度措施,真正实现保障职工服务“最多跑一次”,及“信息多跑路、群众少跑腿”,甚至不跑腿,全力营造“高效便民”的服务环境。

(总工会窗口 姚长进)

经科窗口
“零跑”服务受好评

10月23日,淳安县审管办经科窗口负责人杨中华骑摩托车约9公里来到千岛湖镇康盛路268号浙江康盛热交换器有限公司递送《浙江省工业企业“零土地”技术改造项目备案通知书》,这样的上门服务受到了企业好评。

浙江康盛热交换器有限公司位于千岛湖镇康盛路268号,距离淳安县行政服务中心约9公里。10月23日一上班,企业经办人员滑女士打电话联系经科窗口准备“零土地”技术改造项目备案。窗口人员积极通过电话和QQ网上指导企业填写备案申请表,大约1小时就完成了备案。下午,窗口负责人直接上门到企业,给企业送达了《备案通知书》。企业经办人员

滑女士在办公室门口接到经科窗口负责人上门送达的《备案通知书》时高兴地说:“太感谢你们经科窗口了,你们窗口打电话和网上在线指导我们企业填写备案申请表,还给我们送上门,让我们企业足不出户,在自己办公室里就能完成备案,现在企业办事真是太方便了!”

自“最多跑一次”改革以来,经科窗口从群众和企业办事的角度出发,加强事后服务延伸,实现“零跑”服务,打通政府服务企业的“最后一公里”。目前经科窗口对于审批完成后结果文件的送达方式,采取千岛湖镇范围内实行可直接上门送达,其他较远区域实行快递免费送达,极大提升了办事群众和企业获得感。

(经科窗口 杨中华)

“小杭系统”开启商事
登记网上咨询服务

随着“最多跑一次”改革的持续深化,商事登记改革中咨询难成为影响工商登记的难点问题之一,也在一定程度上影响了网上办事的难度。为有效解决“咨询难”问题,杭州市市场监管局开发并上线了“网上咨询应答系统”,即“小杭系统”,实现了在线实时咨询应答。淳安市场监管局审管办窗口加强各项保障,三个到位确保小杭系统顺利运行,目前已累计回答办事咨询70余件。

一是人员到位。结合窗口目前实际情况,配备了业务精、素质高、经验足的客服人员两名,熟悉各类企业注册登记业务

和系统运用,能耐心、细致、准确并全面地答复有关业务咨询,实现一次告知“一口清”。二是网络到位。做好外网网络、电脑设备、办公场地的配套保障,确保网络通畅平稳,设备正常运行。三是宣传到位。为尽快推广“小杭”系统,通过门户网站、微信公众号、窗口现场等多个渠道,引导企业和群众适应“互联网+政务服务”行政审批服务新模式,真正实现“最多跑一次”。同时做好群众网上咨询问题的分类归纳,对普遍性、典型性咨询问题开展普知式宣传,提高宣传针对性。

(淳安市场监管局 马晓智)

审改动态

聚力攻坚！县委常委、县纪委书记赖明诚
调研“最多跑一次”改革和招投标管理工作

10月17日,县委常委、县纪委书记赖明诚到县行政服务中心调研“最多跑一次”改革和公共资源交易管理工作。

赖明诚首先查看县新行政服务中心办事大厅和县公共资源交易中心、导服台、不动产登记、社保医保、公安、投资项目审批、国地税窗口,每到一处,他都非常细致地询问“最多跑一次”事项落实情况,叮嘱窗口工作人员认真做好事前告知、流程再造、时限压缩、证照快递等“最多跑一次”服务。在县公共资源交易中心,赖明诚一一查看了交易大厅、开评标室、监控室,对远程评标共享杭州市专家库等招投标工作给予充分肯定。

随后,赖明诚听取了县审管办(招管办)“最多跑一次”改革和公共资源交易管理工作汇报。赖

明诚指出,今年以来,我县“最多跑一次”改革事项覆盖率、满意率居前,县审管办(招管办)各项工作举措扎实,成效初显。

围绕“最多跑一次”改革等重点工作,赖明诚提出四点要求:一是抓认识明目标。提高政治站位,高标准严要求推进“最多跑一次”改革创新争优,为企业、客商和群众办事营造高水平政务环境,保持满意率居前。二是抓服务提效能。在县新行政服务中心启用基础上,在软件上加大力度,进一步完善正面制度建设,加强微笑服务、温馨服务、细致服务,优化政务服务形象。三是抓难点创亮点。在效能督查上亮剑,不折不扣落实



“最多跑一次”改革要求,提高行政服务中心事项进驻率,不断在信息联通、信息宣传、服务管理上补短板破难点出亮点。四是抓责任保廉洁。加强行政审批

和公共资源交易管理风险点排查,对群众和企业反映强烈的问题,建立绿色快速查处通道,层层落实窗口、科室党风廉政责任。

县委常委、副县长郑志光调研“最多跑一次”改革时要求

创新创优 提升满意度

10月26日,县委常委、副县长郑志光到县审管办调研“最多跑一次”改革工作。

郑志光指出,自9月新的县行政服务中心启用以来,我县“最多跑一次”改革工作成绩值得肯定。一是事项梳理达到预期目标。截止10月20日,县级部门“最多跑一次”事项735项,覆盖率达96.33%,居杭州市前列。二是硬件设施升级换代。县新行政服务中心办事大厅整洁宽敞,等候区、母婴室、饮水机等便民设施一应俱全,指示引导、叫号排队、服务评价、自助办理等功能设施齐全,服务环境更优。三是软件配套不断完善。新中心窗口审批服务事项全部实行“最多跑一次”办事流程都和服务指南,政务服务网、微信公众号等有效提升了“最多跑一次”事项事前告知率和知晓率,“金牌陪跑”、全程代办、窗口前移等“就近跑一次”服务不断深化。四是改革氛围越来越浓。出入境、公积金、不动产、社保医保、市民卡、交通违法、城管违章处理等7类便民服务事项双休日开放,改革获得感更强。

郑志光强调,“最多跑一次”改革处在一个提升的过程中,要

进一步做好三方面:一是坚持说到做到,做好规定动作。对省市部署的改革任务,不仅要在形式上到位,更要在实效上到位。进一步完善硬件配置,推进行政服务中心现场标准化管理,进一步提升窗口人员业务素质,适应“最多跑一次”“多面手”的岗位要求,进一步精简报件材料,真正实现资料共享和流程融合。二是坚持创新创优,做好特色动作。进一步提升观念、能力和激情,推进符合淳安实际、特色鲜明的“就近最多跑一次”改革扩面,进一步完善新的县行政服务中心办事大厅人性化便民服务,提升群众办事舒适度。三是坚持督查检查,做到各方满意。要求审管办要做好内部检查,在改革落实上管到位。要主动接受外部监督,做好电话回访和现场测评,高度关注服务满意度,不断提高群众满意度。

针对目前“最多跑一次”改革存在的不足和问题,郑志光要求,双休日开放便民服务事项的人员、经费保障问题,由县审管办牵头提出意见上报县委县政府研



究。“一窗受理、集成服务”改革深化问题,对于部门间未真正整合的,由牵头部门负责整合,不动产请国土牵头,商事登记请市管牵头,投资项目请发改牵头;对于部门内窗口收件未打通的,请设有“综合窗口”的部门负责,按照“综合收件、内部流转”的要求,制订整改方案,报审管办审定。提高行政服务中心事项进驻率的问题,要求相关部门在11月10日前按照中心可受理的基本要求,建立相应的工作机制,按照最低85%、能高则高的要求推进事项

进驻中心。“最多跑一次”咨询热线整合问题,要求在咨询功能上,不能只简单的报窗口电话给咨询群众,对凡是借助政务服务网能搜索到的,都要能够直接答复给咨询群众;在开通时间上,不能低于周边县市标准。县行政服务中心标准化管理经费保障问题,要求财政予以支持。县行政服务中心党组织建设和党员管理问题,要求按规定窗口党员关系转入审管办党工委,窗口临聘党员活动经费由审管办与组织部门做好对接。

“就近跑一次”：

“最多跑一次”的淳安样本

“以前办理身份证,要从王阜到威坪,威坪到王阜至少两个来回,而现在可以直接在王阜办理”。日前,王阜乡王阜村村民李娅玲在王阜警务站仅用二十几分钟就申领了一张新身份证。

王阜乡地处淳安县西北部,与临安市及安徽歙县接壤,距淳安县城69公里,距管辖威坪派出所34公里,是淳安最偏远的乡镇之一。“路程远、班车少,以前到派出所办事凑不好就是一天。”王阜乡华坪村村委主任王树高说。

如何让群众在“最多跑一次”改革中增强获得感,淳安县公安局结合淳安实际,创造性地推出了“就近跑一次”举措。

窗口前移,群众少跑一段路

2017年5月,淳安县公安局响应省委省政府号召,在完成“最多跑一次”规定动作的基础上,结合淳安地域广、居住分散、警务半径长的实际,在王阜乡、梓桐镇两个偏远农村派出所率先增设“就

近跑一次”办事专窗,对群众办理的事项实行就近受理、就近审批、就近领证,让群众在“家门口”就能办事。

窗口前移,面临最大的问题就是警力不足。为此,淳安县公安局通过内部挖潜,在配齐配强专职人员的同时,推行错峰延时服务机制,各办证窗口坚持在双休日向群众开放一日、农村派出所实行晚间预约服务。不仅方便了村民,也缓解了警力紧张的矛盾。

因为涉及村民户口等诸多业务,王阜乡华坪村村委主任王树高每个月都要派出所跑几趟。“现在窗口设到了警务站,方便了附近村民,过来咨询一下,办个什么证都很方便”。王树高对这个乡村警务站很是满意。

业务下沉,审批多在内部转

如果说窗口前移,让群众“就近跑一次”成为可能,那么审批业务下放,则让群众在家门口可以

办的事情更多,享受到真正实惠。

淳安县公安局将23项原本需要业务大队受理的涉及户籍、交通、治安和消防审批业务,直接下放权限到乡镇警务站,让群众到“就近”乡镇警务站、交警中队即可申报。目前淳安6个农村派出所、5个交警中队及3个警务室均已开始试行“就近跑一次”业务。

审批权限的下放,实质是信息的网上跑腿。淳安县公安局推进实体审批大厅与网上虚拟大厅线上线下融合,采取“业务数据后台互认、审批部门业务协同”的方式,推进行政审批事项在线申报与全流程办理,变“群众奔波”为“信息跑腿”。系统开通仅一个月累计办件量300多件,累计为办事群众节省路途时间1200余小时。

民警上门,警务服务零门槛

淳安县公安局依托下村工作、警民恳谈等载体,主动为偏远山区、行动不便的群众送证上门,

使每个民警都是“就近跑一次”的服务员,是移动的服务窗口。从而确保实现“一下、一放、一高”的三个一目标,即服务窗口下基层、审批权限放基层、措施落实高标准,实现“就近跑一次”从形式到内容的深度融合,让窗口延伸到警务站的同时,服务覆盖到群众的堂前灶头和田间地头。

同时为了让“就近跑一次”落到实处,淳安县公安局推进做好网下网上信息公开,把“就近跑一次”办理事项、所需材料、办理流程等上墙公开,并将各项办理事项以图文并茂的形式印制成宣传册,让群众“一次能看懂”。同时利用微信、微博等新媒体,在政府信息公开栏目中将最新的办事指南进行晾晒。

淳安县公安局要求基层的每位民警、协辅警广泛熟悉公安户籍、交警等窗口业务,能成为群众的“问询处”,对群众要办理的事项做到“一次性告知”和“一次能讲明”。