

推进流程再造 打造一流环境

山东省潍坊市潍城区加快审批领域集成改革,全面提升企业和群众办事便利度、快捷度、满意度

今年以来,山东省潍坊市潍城区以“只跑一次、事就办好”为改革目标,围绕打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优”的一流发展环境,以流程再造为突破口,创新推进行政审批服务领域集成改革,推动“部门业务窗口”到“政府服务窗口”转变,倒逼“一次办好”改革落地落实,全面提升企业和群众办事便利度、快捷度、满意度。

坚持系统化再造 推进窗口服务集成

推动各类资源要素向窗口集中,持续推进窗口服务集成化、简约化、便利化,切实提高政务服务效能。

实行窗口服务全集成。以“一窗受理集成服务”领跑“最多跑一次”改革,潍城区行政审批服务局承接了市场准入、投资建设、交通运输、城市管理、民生保障等领域25个部门划转的108项行政许可事项,改变过去审批一环套一环、互为前置的做法,实行“前台综合受理、后台分类办理,一窗出件”的服务新模式,让群众享受“随便坐一窗,服务自己选,材料即时出”的“餐厅菜单式”服务。

实行一章审批全集成。对审批事项进行归类整合“重新洗牌”,实行打包审批、集成服务,实现“一枚印章管审批”。启用3枚审批专用章,分别对应商事登记类业务审批、投资类业务审批、社会民生类业务审批,改变原来需各部门逐一多头盖章为行政审批局一章完成,审批主体由多变少、审批周期由长变短、办理环节由繁变简,切实提高了审批效能。“一枚印章管审批”实施以来,共办理新开企业4766家,

办理民生类事项2821件,对673个投资项目中的1823个事项实行了一窗受理、一次办好。

实行链条办理全集成。针对与群众生活相关的社会领域,将一事一流程整合为多事一流程,在政务大厅设立“全链条”综合受理窗口,实现同一链条中涉及多个部门的事项“一站式”办结。目前,已开发完成幼儿园设立、餐饮企业设立、个体诊所设立3个整链条式审批模块,实行“全链条”办理以来,为15个幼儿园和13个个体诊所设立提供了链条式办理服务。

坚持流程化再造 推进重点服务集成

以“想得早、改得准、办得快”为指引,对重点审批领域服务流程进行优化再造和整合集成,创新打造走在全市前列的“潍城审批标准”。

再造工程建设项目审批流程,实现“拿地即开工”。整合优化流程。将工程建设项目根据项目类型、投资类别等,划分为一般工业和房地产、企业核准、政府投资3类,分类制作全链条流程图,将全流程优化整合为立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收4个阶段。精减审批环节。梳理分析所有审批事项的法律法规依据,取消无法法律法规依据的审批事项和环节10余项。工程质量、施工安全监督手续与施工许可合并办理,同时提交申请资料,即时出具办理结果文件。压缩审批时限。对重点项目提前介入提前服务,主动对接项目单位,协助企业做好建设手续审批前的准备工作,容缺预审、分步审查,项目落实建设手续后即刻转为正式受理。创新模拟审批、并联审批、绿色通道等措施,将审批事项时限全部压减至2个~3个工作日,全流程审批时限压减至100个工作日内完成,实现建设工程项目“拿地即开工”。

再造商事登记审批流程,实现新开企业一日办。组织税务、公安刻章企业、银行、社保等单位部门对企业开办流程进行优化再造、材料精简、时限压缩,制定《新开企业一日办服务指南》和办理流程。引进工行、农商行、潍坊银行3家金融企业、公章刻制企业入驻服务大厅,对公章刻制、证照邮寄、打印复印实施免费办。在自主办理区域专设“工商注册模板下载专用通道”,利用代办员探索“全流程代办”。加强部门间信息推送和审批流程化无缝衔接,企业开办由3个工作日压缩至1个工作日。今年5月,潍城区率先在全市实现常态化企业开办一日办结,实现准入即准营,审批提速60%以上。1月~8月全区新增市场主体11,575户,其中新增企业4766户,个体工商户6809户。与去年同期相比,市场主体同比增长88.24%,其中企业同比增长83.44%。

再造“互联网+政务”流程,拓展“不见面审批”。依托“山东政务服务



服务基层一窗受理大厅

网”,推进实体政务大厅向网上办事大厅延伸,组织相关部门专人对重点事项中的“样表”和“空表”进行制作和上传,供企业和办件群众从网上直接下载使用,全力扩大网上申报覆盖面。同时,利用山东政务服务网企业开办“一窗通”功能,采用申请人互联网网申请、登记机关内网审核、审核结果外网反馈的运行模式,实现市场主体登记“网上提交材料、网上审查审核、网上自动存档”,真正实现“不见面审批”,足不出户办理企业登记注册业务。目前,全区工商注册全程电子化审批业务,已占全部新开市场主体总数的80%以上,市场活力有效提升。

坚持便民化再造 推进基层服务集成

以基层服务全集成为目标,推动政策下沉、资源下沉、服务下沉,打造就近服务、全面服务、便捷服务的基层服务新格局。

“一次办好”实现“门口办”。以承接全省“一窗受理,全科服务”试点为契机,重新梳理确定基层提供的党建、民政、劳保、计生等55项服务,依法厘清权责界限,精简办事流程,重新编写办事指南。社区为民服务中心前台全部设立综合业务窗口,工作人员均为全科社工,任一窗口均可办理社区所有业务,结合上门办、代理办、陪同办,让群众真正享受家门口的“一次办好”服务。

“电子印章”实现“掌上办”。在全市率先探索引进契约锁电子印章系统,将社区及街道公章管理中心链接起来,消除“信息孤岛”,实现盖章审核全程“网上走”。居民到社区提交盖章申请后,相关材料在线传输,社区、管区书记利用手机实时审批,公章管理中心在线盖章并传回社区,社区输出彩色盖章证明,整个过程无缝衔接、高效流畅,实现了基层用章业务掌上“一次办好”。截至目前,全区已通过“电子印章”系统盖章8400余份。

个体工商户“秒批”实现就近办。在全市率先创新推出个体工商户自助服务终端全流程在线实时审批,时间上由传统人工审批2小时缩

短至几秒钟,全流程仅需10分钟即可自助拿到个体营业执照。试点成功后,探索自助服务向基层延伸,在辖区银行、社区便民服务中心等人员密集区域投放自助服务终端,打造个体工商户营业执照自助办理3公里服务圈,实现个体工商户注册不面见审批拿照、银行开户就近办。目前,基层网点自助办理终端已在潍城农商行安装调试完毕,已通过自助服务终端机实时审批办理个体营业执照110余份。

坚持精准化再造 推进评价服务集成

抓住被全省列入政务服务“好差评”试点的重大机遇,以建好用好“潍城服务365”智慧评价平台为抓手,用评价服务倒逼一次办好、流程再造和效能提升,打造可复制、可推广的潍城模式。

搭建评价平台,引导企业群众“唱主角”。借助常用的微信公众号,打造“开放式”评价平台,将评价权交给企业群众,让企业群众有处评价、愿意评价、真实评价。打造一体化系统。开发建设“潍城服务365”微信公众号,设置“我评价”“找熟人”“提意见”三个模块,打造满意评价、政策宣传、意见收集等综合性评价系统,叫响“我服务、您评价”,形成“潍城心服务、满意365”的浓厚氛围。创新便捷化方式。最大化尊重企业群众意愿,既可面对面,像“银行”那样办完事后立即评价;也可背靠背,在空闲时间深思熟虑后作出评价。把评价服务纳入绩效考核,打消了服务人员不愿被评价、怕得差评种种顾虑,使提醒评价成为工作习惯。融合多元化平台。将“好差评”嵌入审批服务、“乡呼县应县乡联动”等平台,宣传到社区、企业等领域,让“好差评”随处可见、随时能评。目前,该平台活跃用户2万余人,收到评价服务事项4万余件次,“好评”占比92%以上。

构建评价指标,绘制审批服务“晴雨表”。坚持党务政务一起评,运用大数据、云计算等手段,为审批服务精准“画像”。设计指标体系。将满意度评

价、12345政务热线办理、信访办结等6项与企业群众联系最密切、影响最直接、最能体现干部作风的数据作为基础指标,构建起以“满意指数”为核心的量化评价体系,实现对行使公权力的区街村三级部门单位及其工作人员的全面、客观、真实评价。加强数据分析。将评价器、APP、微信等线上线下评价信息,在后台全部联通归集汇总到“潍城服务365”智慧评价平台,实时分类分析,用图表形式直观展示,达到全息成像、全程可见。辅助科学决策。每月发布一期“满意指数”分析报告,公开公布部门单位排名、好评差评原因分析等情况,准确推送到区级领导同志、部门单位主要负责同志,为巩固正向好评、减少负面差评制定改进措施提供详实的数据支撑。依据数据研判情况,为审批服务局等业务量大的部门倾斜编制43个,有针对性出台了完善人才政策、优化营商环境等一系列改进措施。

创建评价机制,畅通政民互动“连心桥”。聚焦事要解决的目标定位,建立评价、整改、反馈全流程闭环机制,推动审批服务提质增效。规范办理流程。建立问题归集、分析研判、矛盾预警、处理反馈流程,明确专人负责,将问题意见第一时间推送给承办单位,跟进调查处理,确保企业群众有反映、部门有处置、结果有反馈。搞好整改反馈。建立部门单位与给“差评”群众的后台交互、主动协商、限时整改、避免恶意刷屏、二次评价等机制,将企业群众反映的问题作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据,对差评比较集中的部门单位和工作人员,作为监测对象,及时提醒。已收到企业群众留言2700多条,解决企业群众“燃眉之急”问题760多个。强化结果运用。明确把“好差评”结果纳入全区经济社会发展综合考核和部门单位绩效考核,与部门单位评先树优、奖惩激励、干部使用挂钩。今年先后从“满意指数”相对较高的部门单位中,提拔重用19名服务企业群众实绩突出的干部,对12名窗口服务人员进行嘉奖,激发了审批服务领域集成改革的内生动力。

(本版图文由中共潍城区委改革办提供)



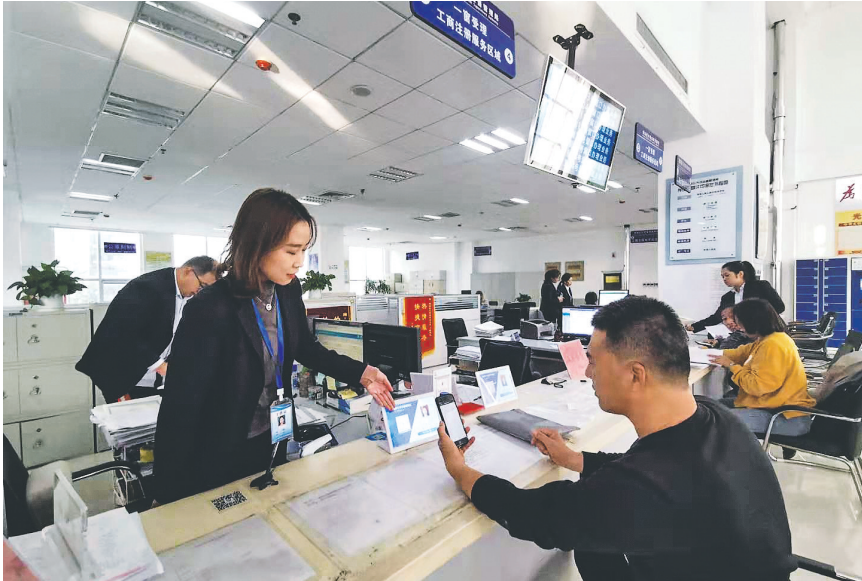
好差评大数据反馈表



金科项目并联审批会



上门服务



一窗受理现场



电子印章系统服务窗口