

一年多来,市行政审批局推出“全程代办、教办帮办、特事特办”等改革措施,加快重大项目建设进程,加大民生事项代办力度——

擦亮“e启办”服务品牌



8月13日,在市政务服务大厅,市自来水公司负责人黄先生正在申报位于启隆镇的项目施工许可证,却一直卡在填写和保存信息环节。就在黄先生对着电脑眉头紧锁之际,大厅政务服务代办员李晓岑主动上前,第一时间化解问题并帮助完成申报手续。黄先生感叹:“贴心服务群众办事,赞一个‘放心满意’。”类似的场景,一年多来几乎每天都在上演。这样的赞许,是广大群众由衷的评价。

今年以来,市行政审批局以创新成立的“政务服务代办中心”和“e启办”服务

品牌为龙头和抓手,通过建立健全三级代办服务体系,系统实施“全程代办、教办帮办、特事特办”等改革手段,加快重大项目建设进程,增加民生事项代办力度,一系列成绩可圈可点。

创建新体系,追求“我来办”

一年多来,秉承百姓事务“我来办”宗旨,市行政审批局成功创建了包括覆盖市镇村“三级”、涵盖“导办、帮办、代办、特办”“四办”及制订一整套完备制度在内的“三四一”

致力推广南通代办帮办平台,派人全天候提供咨询导办,制作项目建设全流程报批电子流程图,借助微信和网络扩散至广大企业用户。编制代办帮办服务指南,对企业填报高频、有难度的事项提供详细导办指南。多措并举,使“三四一”代办体系一经建立,就广得民心,去年以来,总办件量已突破10万件(次)大关。

代办“全流程”,服务“加速度”

以“代办”推进项目进程,助力企业加速

发展。项目服务“加速度”,企业发展添活力。

提供“把脉式”贴心服务。一年多来,市行政审批局想企业所想,第一时间在项目招引阶段提供市场准入、环保准入、审批手续办理等预审和咨询意见,先后为江苏捷捷微电子、广钢气体等近100个重大招商引资项目提供各类代办帮办服务。

提供“管家式”全程服务。通过定制“1对1”工作专群,制作全流程申报方案,先后为东方雨虹、中城高端医疗基地等10亿元项目在0.5个工作日内完成企业开办;协助华峰超纤、药明康德等100多个重大项目在0.5日内取得施工许可证,20个工作日内完成全链条审批流程达到100%。

建立“微客厅”会商制度。今年内协调解决了捷捷微半导体项目用地规划问题、华峰超纤配套项目人防问题、吕四起步港在配套工程鹤港大桥用地预审等诸多“卡脖子”难题;还帮助300多家企业解决了运营过程中遇到的800多个安全环保提标改造、改建扩建项目手续申报等问题。

吹响“e启办”,成果名声扬

创建并做强做精“e启办”服务品牌,是市行政审批局在提升政务服务质量与效率中的又一亮点。

“e启办”代办服务品牌,寓意“一起办,容易办,满意办”。为此,该局定期开展“企业直通车”和“精准送服务”活动,今年又开展“沪启服务专列”代办服务系列活动,跑好对接浦东第一棒。由此,聚焦并有效解决全市在沪户籍重大项目和重点企业所遇到的堵点、难点问题达150多个,受到社会各界广泛关注和好评。

服务民生,永无止境。今年,市行政

审批局结合党史教育,统筹全市三级代办体系,大力开展“我为群众办实事”,半年内为企业群众提供各类代办帮办服务3万余次,收到锦旗、表扬信、朋友圈分享等赞誉千余人次。

“e启办”品牌响、名声扬。一年多来,学习强国、江苏经济网、南通日报等媒体平台相继报道我市优秀案例超百篇。

立足“放管服”,争当“弄潮儿”

一年多来,市行政审批局在开展代办帮办服务中,积极响应国家、省和南通市三级政府关于“放管服”改革的重要指示,以创新务实举措,持续释放改革红利,不断优化营商环境,大力提升服务水平。

积极推广开办企业,“一窗受理,一点接入,一次认证,全网通行”,实现工商登记、刻制公章、涉税事项办理、银行预约开户等全链条办理。

施行“一站式集成服务”,不断提升全程电子化办件占比,通过全流程导办代办帮办,使开办企业全流程平均用时全面压缩到1个工作日内。

创新不动产登记方式。在南通首创“e站式指尖服务”系统,开启智能化服务模式,通过“一窗受理”实现数据互联、信息共享、一次办结,使不动产登记平均用时不足1天,二手房交易1小时内办结出证。

全面提升施工许可审批效率。以“推进投资项目信用承诺、完善容缺容错、施行并联审批”等改革举措,有效提升施工许可审批效率。两年内,企业(项目)提交材料减五成,审批时限提速60%,一般工业建设项目施工许可20个工作日办结率

(黄玲玲)

打破传统管理模式碎片化服务格局,市政务服务大厅窗口受理实现从专科向全科转型——

工作效能迸发全新活力

一段时间来,办事群众进入市政务服务大厅三、四楼,就会发现窗口受理人员佩戴的工作牌与其他人不同,并标注醒目的服务等级。在这同时,到一个窗口办多件事,办事效率速度比以往更为便捷快捷。

这一变化恰是市行政审批局实施“全科受理”改革喜结的又一工作成果。今年以来,该局以刀刃向内的改革气魄全面推动无差别“全科受理”服务模式,一举打破了传统管理模式下碎片化服务格局,成功实现了从“专科服务”到“全科受理”的积极转型,实现了政务服务水平与效能的提档升级。

近年来,市行政审批局立足服务发展,改革举措频出,1120改革常态化,一件事一次办,企业开办一站式等,均取得了较好的社会效益和工作成绩。但也不难发现,有的窗口还或多或少存在着忙闲不均、效率不高、骨干流失等现象,成为制约政务服务水平进一步提高的瓶颈。对此,局党组直面问题,敢于突破,以刀刃向内的改革气魄推进无差

别“全科受理”服务模式,旨在提高效率、提升水平。

今年年初,市行政审批局大刀阔斧进行内部整合,通过机构重设、人员整合、流程优化,将原4个审批科室、1个民生综合窗口以及代办中心窗口整合组建为综合受理发证中心,并将原先涉及民生服务、市场准入、项目建设等13个部门的300余项业务统一到一窗收件受理。

由“专科”到“全科”,由“多窗”到“一窗”,一字之变是对28名年轻工作人员的严峻考验。为此,局党组聚焦尝试“一窗受理”过程中遇到的难点、痛点、盲点,梳理事项清单,完善办件指南,制定培训机制。通过集中学习、班后培训、专家授课、上机操作、技能比武、按月轮岗等形式,在较短时间内实现了所有人员100%的全科受理达标率,并全部掌握了315个审批服务事项的全流程。

半年多的实战大练兵,锻造了一支工作作风硬、业务能力高、敬业精神强的全科受理队伍,其中8人获评“全科小能手”、10人获评重大项目“优秀项目管家”。从而

保障和促成“全科受理”服务模式,协同高效审批运行机制前提下,前后台送件、接件的无缝衔接和高效运行,真正实现了“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”,极大地减少了群众办事等待时间。

服务优起来、窗口亮起来,形象树起来。市行政审批局创新实践的“全科受理”模式,时间虽短,却成效显著,一窗办理、高效快捷的专业服务因此广受社会各界特别是办事企业和群众的关注好评,群众满意度达到100%。数据显示,今年1~7月,市行政审批局以“全科受理”方式办件总数已逾3.2万件,平均办件时间仅17分钟,比去年同期缩短30%;此外,开出“沪启服务专列”12趟,为58家上海在启投资企业解决项



“全科受理”服务企业群众

目建设各类问题126个;服务重大工业项目和民生实事工程,办件达158个,并助力2个“拿地即开工”项目,报审时限缩减至不足10天。今年以来受理完成的3.2万余个事项中,正确率更是达到了创纪录的100%。

(王海健)

一封感谢信 浓浓援藏情

展现了南通政务服务人的担当和风采。”

一封感谢信,浓浓援藏情。时间回到4月上旬,江苏省政务服务管理办公室应西藏自治区政府邀请,在全省政务服务系统内选拔公共资源交易业务骨干,开展对口援藏工作。市行政审批局作为全省唯一参援县级部门,选派公共资源交易中心严凯凯同志奔赴援藏一线。

4月14日,严凯凯与南京、南通、盐城、泰州等市的同行组成六人援藏前方工作组到达拉萨。第一次来到西藏,严凯凯产生了严重的高原反应,血氧饱和度严重偏低,头晕失眠、胸闷气短、食欲低下等症状接踵而来,不得已,他只得和援藏同事去诊所挂了半天盐水。虽然身体难受,但面对领导的关心询问,他总是回答:“放心,没问题。”万事开头难。初到西藏,自治区公共资源交易中心尚在筹建,严凯凯和工作组

成员们不等不靠,主动赴林芝、山南、拉萨等地开展调研,与当地同行就交易系统建设、专家库管理等工作业务进行深入交流,形成了针对西藏实际的有关公共资源交易体系构建、信息化建设、专家资源共享、开展远程异地评标等方面的指导性意见。得到认可后,又明确主攻方向,形成了6大类44项具体工作的任务清单,圆满完成了援藏初期的各项任务目标。

一切都在往好的方向发展,严凯凯等援藏工作组成员心往一处想、劲往一处使,扭成一股绳。“拉萨的天空总是那么湛蓝,拉萨的阳光总是那么明媚,拉萨的雪山总是那么巍峨,它们如同当地同胞殷切期盼的目光、淳朴善良的本性、毫无保留的信任一样,深深地感染着我,并不断激励着我勇往直前。”严凯凯在日记中写道。

宝剑锋从磨砺出,梅花香自苦寒来,一切的付出和努力都是值得的。在严凯凯和全体江苏援藏工作组的共同努力和帮助下,自治区陆续出台了23个公共资源交易制度文件;6月29日,自治区首个不见面开标、跨省远程异地评标项目顺利实施;6月30日,自治区首个区内远程异地评标项目顺利实施,自治区主席齐扎拉亲

临现场调研观摩。7月7日,省政务办和西藏专班领导共同开通自治区公共资源交易电子化系统,标志着自治区的公共资源交易事业翻开了新的篇章。

政务援藏,苏藏一家亲。对于包括严凯凯在内的全体江苏公共资源交易援藏工作组所取得的成绩,江苏省委副书记姜国海、省长吴政隆,西藏自治区政府主席齐扎拉、副主席任维等领导都给予了充分肯定。国家发改委网站、人民网、西藏自治区政府网、西藏日报等媒体对此也给予了充分的宣传报道。这些都让工作组的同志欣慰不已。

“南通市局的感谢信十分鼓舞人心,这既是对我们圆满完成援藏任务的认可,也是对我们近年来公共资源交易工作的肯定。”市行政审批局党组书记、局长杜国华表示,全局上下将牢记援藏为民初心,继续保持与西藏自治区在公共资源交易领域就制度体系构建、信息化建设、远程异地评标等方面进行交流互动,巩固和拓展友好合作成果,持续推动苏藏两地公共资源交易资源共享、合作共赢。

(图为江苏公共资源交易援藏工作组严凯凯(右)在西藏工作场景。)(陆杰)



8月12日,南通市行政审批局给我市行政审批局发来感谢信:“你局选派的严凯凯同志在藏工作期间,与当地同志戮力同心、同甘共苦,帮助制定出台了一批公共资源交易管理制度,实现了公共资源‘不见面交易’,远程异地评标和专家资源共享等目标,圆满完成了援藏工作任务,

我市全面推进镇村“一窗通办”模式

办理标准四级同 服务流程规范一致

“我原以为要跑好几个窗口,没想到一个窗口就办完办好。”“原来不见面就能办事,真是太方便了!”一段时间以来,在遍布全市各镇、村的为民(便民)服务中心(窗口),广大办事群众尽享“不出镇、村办成事、办好办事”便捷之余,纷纷表达对镇村两级“一窗通办”办事效率的赞誉。

从跑多个部门办事到“进一扇门、到一个窗、办多件事”,从实体大厅面对面受理到线上“不见面审批”,广大基层办事群众在“家门口”获得的快捷便捷,皆因市行政审批局正在全力推进实施的“镇村政务服务‘一窗通办’改革”。

今年5月,市行政审批局收集并梳理了14个镇(园区)、254个村的政务服务事项,并利用南通市县政务服务一体化平台,创建镇村管理账号268个,注册工作人员账号3054个、认领政务服务事项12957个。由此实现了南通、启东、镇、村政务服务事项办理标准的“四级同”和各镇村窗口受理材料、简化事项办理流程的规范统一。还实现了相关事项在江苏政务服务网和南通一体化平台的在线受理,大幅提升基层“不见面审批”比例。

为使镇村“一窗通办”改革更加稳健,市行政审批局今年5月确定汇龙镇、惠萍镇为民服务中心作为改革试点单位,梳理出汇龙镇100个、惠萍镇107个事项办理清单,运用南通一体化平台对42个特殊事项实施流程改造。6月底,两个试点镇的“一窗通办”改革取得良好效果,并已推广到全市。目前,8个镇“一窗通办”模式受理群众办件7073件,9月底这一改革事项将覆盖各区镇。

与此同时,为更加高效便捷地服务群众,该局还重点对全市99项涉及民生的政务服务事项进行精细梳理,利用“江苏政务服务网”启东旗舰店和南通一体化平台,开设“事项咨询”专栏及嵌入提问模块,为群众答疑解惑;通过开展终端应用,将镇村首批60个政务服务事项纳入其中,方便群众自主申报、异地受理,促进更多“不见面审批”,以实现线上线下深度融合,更多企业和群众“随时办、马上办、一次办”。

(杨红)

启东市行政审批局 启东市融媒体中心 2021年第5期