

# 临安区行政服务中心26周年庆



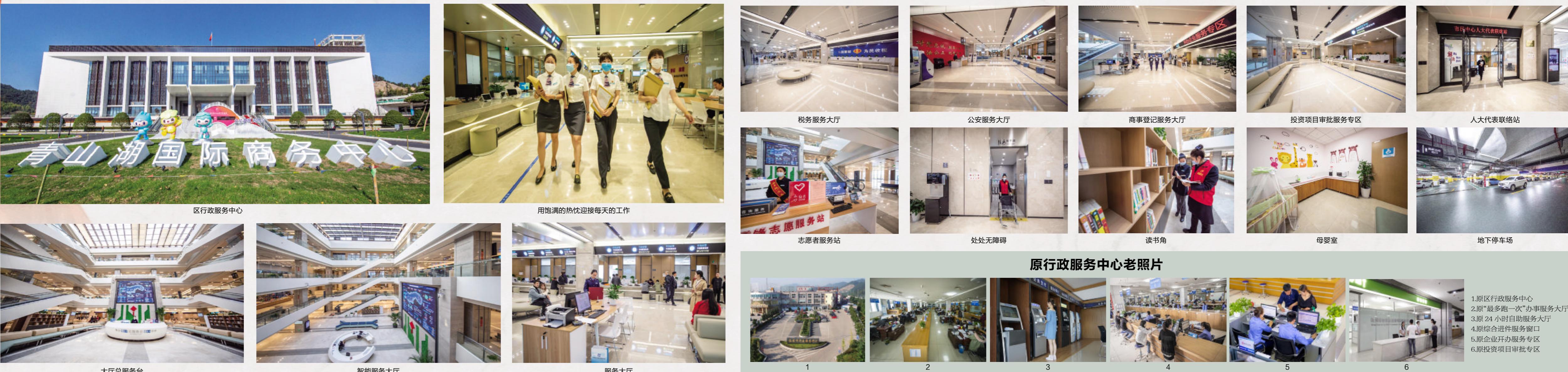
文/记者 朱俏英 图/记者 顾兆明

## 发展历程

- 2001年12月3日 临安市行政审批办理中心正式挂牌成立。
- 2006年1月5日 临安市公共资源招管办和临安市公共资源招投标交易中心挂牌成立。
- 2006年5月 启用新农贸城行政审批办理中心新办事大厅。
- 2007年11月8日 于潜镇便民服务中心挂牌运行;12月28日,昌化镇便民服务中心挂牌运行。
- 2009年7月27日 临安市行政审批办理中心更名为临安市行政服务中心。
- 2011年 全面推进镇(街道)便民服务中心建设。
- 2013年5月14日 临安市行政服务中心更名为临安市行政审批服务中心。
- 2017年11月22日 设立杭州市临安区行政审批服务管理办公室在潜办事处、杭州市临安区行政审批服务管理办公室昌化办事处。
- 2019年10月8日 启用行政服务中心新大楼。

## 审批制度改革

- ★2001年 开展第一轮行政审批制度改革,全市41个具有行政审批职能部门和单位保留下来531项审批事项。
- ★2002年 出台了《关于进一步深化行政审批制度改革的实施意见》(临委〔2002〕44号)、《关于公布临安市第二轮行政审批制度改革实施方案的通知》(临政发〔2002〕163号)等文件,开展了第二轮行政审批制度改革和行政审批事项清理工作。共取消(包括退出)4项,审批事项226项,保留(包括准入)112项,事项194项,其中:审批类事项94项,审核类事项42项,核准类事项64项,备案4项,保留行政事业性收费16项,取消行政事业性收费9项。
- 行政审批制度改革为直接办理制、特殊事项的承诺办理制、重大事项的联合办理制、“五件”管理(周一事项的直接办理制,事项的明确答复制,即办件、退件、补件、承诺件、联办件),实现行政审批事项“一窗”受理,规范审批、核定收费、限时办结。
- 2002年11月,28个市级部门和单位共130项审批职能(包括中介服务项目)第二批进“中心”集中办理,行政审批办理中心共有38个市级部门和单位(包括中介、服务组织4人),共设窗口43个,共有审批职能(包括服务项目)173项,窗口工作人员90余人。
- 推出了手机短信告知审批事项办结服务,开通了63722111办理事项电话查询系统。改串联审批为并联审批。
- 档案局、外经局2个部门进驻“中心”,增加“外资企业审批、文件查询”等近20项职能。
- 出台了《临安市第三轮行政审批制度改革实施方案》,开展了第三轮行政审批制度改革工作,保留169项审批事项,取消(退出)126项审批事项,省、市授权下放新增审批、审核事项共277项(其中省、市授权下放268项,部门新增9项);市级下放中心事项8项审批事项,“两集中,两到位”改革。
- 出台了《临安市重大项目联合审批协调制度》、《临安市重点工程建设项目建设项目行政审批服务跟踪监督制度》、《临安市工程项目建设联合验收操作细则》、《临安市建设工程项目施工许可证和联合审批操作细则》等四个制度。
- ★2005年 印发《关于明确行政审批(服务)事项进“中心”集中办理的通知》(临政办〔2005〕43号),按照“一门受理,现场终结”的原则,加快了行政审批事项进“中心”进度,45个市级部门和单位进驻“中心”,设立了43个服务窗口,承担包括6个委办局和单位相关审批事项的集中办理。
- 深化并联审批。实施综合窗口统一进驻。试行形式审查、模拟审批,研究容缺预审机制,“两集中,两到位”改革。
- ★2006年 用饱满的热情迎接每天的工作。
- ★2007年 1月,在市行政服务中心内设立了“志愿者服务站”,为市民提供志愿服务。
- ★2008年 1月,在市行政服务中心内设立了“无障碍通道”,方便行动不便的市民出行。
- ★2009年 1月,在市行政服务中心内设立了“读书角”,为市民提供阅读服务。
- ★2010年 1月,在市行政服务中心内设立了“母婴室”,为市民提供母婴服务。
- ★2011年 1月,在市行政服务中心内设立了“地下停车场”,方便市民停车。
- ★2012年 1月,在市行政服务中心内设立了“综合服务窗口”,方便市民办理各种业务。
- ★2013年 1月,在市行政服务中心内设立了“24小时自助服务大厅”,方便市民24小时自助办理业务。
- ★2014年 1月,在市行政服务中心内设立了“综合进件服务窗口”,方便市民综合办理各种业务。
- ★2015年 1月,在市行政服务中心内设立了“中介服务专区”,方便市民办理中介服务业务。
- ★2016年 1月,在市行政服务中心内设立了“投资项目审批服务专区”,方便市民办理投资项目审批业务。
- ★2017年 1月,在市行政服务中心内设立了“人大代表联络站”,方便市民反映问题。
- ★2018年 1月,在市行政服务中心内设立了“综合窗口”,方便市民办理各种业务。
- ★2019年 1月,在市行政服务中心内设立了“综合窗口”,方便市民办理各种业务。
- ★2020年 1月,在市行政服务中心内设立了“综合窗口”,方便市民办理各种业务。
- ★2021年 1月,在市行政服务中心内设立了“综合窗口”,方便市民办理各种业务。



## 数字化改革

- ★2010年 网上行政服务中心建设工作基本完成。
- ★2011年 完成网上行政服务中心和网上市民之家建设工作,基本实现了“外网受理、内网办理、外网反馈和网上监督”等审批服务功能。
- ★2012年 推广“网上一家一中心”,实现业务系统向镇(街道)、村(社区)两级便民服务中心延伸。
- ★2013年 中心网站改版更新,形成风格统一、功能齐全、操作便捷的综合行政服务网站。
- ★2014年 6月25日,浙江政务服务网上线运行。
- ★2015年 8月28日,浙里办APP上线运行。
- ★2016年 全省启动“一张网”建设,6月10日正式启用浙江政务服务网平台。
- 根据《浙江省网上政务大厅建设工作方案》和《浙江省人民政府办公厅关于印发2015年浙江政务服务网建设工作要点的通知》,不断规范网上政务服务大厅建设。
- ★2016年 推进政务服务网建设和应用。27个部门406项(含子项)审批事项上网运行,向全市19个镇街延伸。全市21个部门单位185项公共服务事项上网发布。完成统一投资项目在线监管平台搭建,项目赋码和投资项目审批事项勾选工作,目前投资项目审批事项全部纳入监管平台运行。
- ★2017年 启用投资项目在线监管平台2.0系统平台运用。
- ★2019年 公民个人事项241项“一证通办”,实现率100%。开发了“零材料”办事材料共享协同平台,93项涉企事项难以归集的41项通过平台办理。开设“临安办”微信公众号。7月1日起运行投资项目在线监管平台3.0系统。

## 原行政服务中心老照片



## 服务创新

- ★2020年 建成全区一体化叫号信息系统。综合自助机增加到81台,534项事项24小时“自助办理”。
- 18个镇街建立“远程视频办事服务系统”,实现区行政服务中心窗口向镇街延伸,人社、医保、市民卡、小客车调控等4类27个事项实现“远程视频办”。
- 开展了以“宁可自己麻烦百次,也不让群众麻烦一次”为主题的创建活动。每个工作人员做到“五个不让”,即不让办理事项在我这里延误,不让紧急事项在我手中耽搁,不让一个服务对象在我面前受冷落,不让各种错误在我这里发生,不让“中心”形象在我这里受损。
- ★2003年 建立月度考核、周例会、学习、计算机管理、廉政建设、卫生、考勤、档案管理、安全保卫、文印和电话管理、着装、值班长等12个制度。推出并开展了每季“服务之星”评选活动。
- ★2004年 建立实行工作人员与窗口单位双重考核、考核与奖惩挂钩。
- ★2005年 三级服务体系乡镇便民服务中心开始建立,乡镇、街道、经济开发区建立申报代理员队伍代理投资项目审批工作。
- 实施并完善建设项目建设施工许可,综合窗口“一站式”受理。
- ★2008年 设立政府公共信息查阅点和依申请公开受理点。
- ★2009年 重点项目建设开通新通道。交易中心举行首次房产拍卖。
- ★2010年 投资项目代办工作力度不断加大。市代办中心组织代办员开展了“两走访两对接专项行动”,为基层送服务,一线解难题”和开通绿色通道服务制度等工作,取得了明显实效。全年共受理代办项目176个,其中市本级代办员代办96个,乡镇代理员86个,完成代办项目88个。
- ★2011年 加强了中介服务机构监督工作,对进驻中介服务机构的收费项目进行了明确监督管理。
- ★2014年 行政服务中心网站开辟“中介服务”版块,公布市投资项目中介服务管理制度、监管部门、中介机构入库基本信息,考核结果等。
- ★2016年 主动服务投资项目审批。完善《亿元企业服务专员制度》,落实专人负责走访联系。
- ★2017年 固化午间值班制度,为午间有紧急办件需要的申请提供服务。8月26日开始对七大板块面向个人的服务事项实行双休日开放服务。
- ★2018年 开展“百名局长助力跑”活动。
- ★2019年 组建“亲清D小二”队伍,开展×12小时在线服务,对企业提交的咨询、申诉、困难诉求即时响应。
- ★2020年 行政服务中心设立“投资项目审批服务专区”“开办企业服务专区”“政务公开专区”“综合受理窗口”。
- ★2021年 创新“网办+代办”模式,建立报账员、劳动保障员、网格员“三员代办”机制,361名便民服务专员代办覆盖全区978个网格,较好实现“人在网中走,事在格中办”目标。