

# 栉风沐雨二十载 为民服务显真情

## ——临安区行政服务中心 20 周年庆

2021年是临安区行政服务中心成立20周年,从新皖农贸城到科技大道,从站上新起点到进入新时代,临安区行政服务中心始终坚持“群众至上、服务第一”,在践行初心使命中勇于担当、敢于变革,形成了多项临安经验,在杭州市乃至全省走在前列。20年来,全体审管办人凝心聚力,砥砺前行,为优化营商环境注入新动能,为提升群众满意度不断创新服务模式,绘就了一幅波澜壮阔、奋勇当先的历史画卷。站在“十四五”规划新起点,区审管办将深入贯彻落实党的十九届六中全会精神,聚焦高质量发展,以“最多跑一次”改革为牵引,推动“一件事”改革迭代升级,做优“指尖上的行政服务中心”和“家门口的政务大厅”,为奋力打造“城西科创新城·美丽幸福临安”做出应有的贡献。

### 进一扇门办所有事 “最强大脑”显成效

临安区行政服务中心位于科技大道4398号,建筑面积3.2万平方米,地上共四层,按东西方向分别设A座、B座两个大厅。走进行政服务中心大楼,这里宽敞明亮,环境优良,各个窗口的工作人员正热情耐心地接待每位前来办事的人员,并快速高效地办理业务。区行政服务中心工作人员介绍,现在市民来中心办事只要通过“临安办事”微信公众号,动动“指尖”即可提前预约。针对部分群众“上班没空办、周末没处办”的痛点难点,中心开设了七类午间办事服务窗口,实行“周末不打烊”,进一步延长服务时间,提升服务效能。

在一楼的24小时自助服务专区,市民邵萍红正在自助机上自行办理医保相关业务。“现在办事方便又快捷,不用排队,而且24小时都可以办理,如果不会操作,志愿者还会耐心指导,直到办理完成。”邵萍红告诉记者,现在到行政服务中心办事,不仅办事效率大大提高,窗口服务也在不断优化。

据了解,去年以来,区行政服务中心创新开辟了“投资项目审批服务专区”“企业服务专区”“政务公开专区”和“自助办理专区”,并配备了各类自助机,由志愿者和导办人员进行“自助办”的宣传和指导,大大提高了企业和市民的办事效率。此外,中心还将实体大厅窗口与自助终端接入政务服务2.0,实现自助终端、实体大厅与移动端、PC端同步“一窗受理”。

为有效解决群众的揪心事和烦心事,中心一楼专门设立了人大代表联络站,充分发挥“连心桥”“暖心窝”“大平台”功能。全区18个镇(街道)的人大代表定期进行轮值,面对面解决企业、群众办事的难点痛点。今年1-10月,共有人大代表累计进站145人次,开展明查暗访活动28次,开展部门约见会19次,提出问题59个,解决问题39个。

另外,中心不断加强与医院、银行、邮政等单位的合作,不仅在中心开设了农商银行网点,还与29家医院、88家农商银行、18家邮政储蓄网点开展行政审批合作,形成了功能互补、覆盖全区的线下服务网。据了解,区行政服务中心新大楼于2019年10月正式启用,截至目前,共进驻部门54个,设置窗口112个,集成审批服务事项1619项,今年1-10月,共受理行政审批服务事项86.33万件,办结86.33万件,办结率100%,真正实现“进一扇门、办所有事”,政务输出“最强大脑”取得新成效。



### 服务延伸直达基层 “远程办事”有温度

日前,岛石镇张大伯来到镇便民服务中心办理摇号系统手机号更改,通过远程视频办事服务系统和区行政服务中心窗口连接,在家门口就完成了事项的办理。张大伯脸上洋溢着笑容说:“有了这个系统,再也不用耗费一天的时间跑到临安市区,真是省时又省力!”

临安区地处浙西山区,西部最远自然村距主城区130余公里,车程近3小时。针对地广人散的地域实际,去年,临安区审管办以“最多跑一次”改革为突破口,积极拓宽服务领域,创新设立远程视频办事服务系统,利用“互联网+”技术手段,配备计算机、高拍仪、麦克风、摄像头等设施,通过镇(街道)便民服务中心就近取号和区级行政服务中心视频叫号,两级联动完成业务办理,实现山区群众少跑腿、就近办。

区审管办业务科科长张新福介绍称,远程视频办事服务系统旨在弥补镇(街道)便民服务中心办事的不足和短板,让山区群众办事不再“翻山越岭”。目前我区18个镇(街道)便民服务中心全部设置远程视频办事窗口,包括医保、社保、市民卡、小客车在内的141项事项均已上线,辐射全区3126.8平方公里的53.15万群众。

近年来,为进一步提升服务效能,优化服务水平,下沉服务重心,推进政务服务触角向基层延伸,区审管办以开通一条热线,开发一个小程序、出台一套代办制的“三个一”为要求,全面完成全区18个镇(街道)便民服务中心和306个村(社区)便民服务网点的规范化建设,实现功能定位、机构设置、名称标识、网络平台、运行模式、现场标准“六统一”。镇(街道)便民服

务中心全部设置“一窗受理”窗口,承接“一窗受理”事项134项,深化综合进件工作与集成式服务,以全方位、多层次的服务格局打通服务群众的“最后一公里”。

除了设立镇(街道)便民服务中心,我区还设置了84台综合自助机,社保证明打印、交通违法缴纳、智慧医疗充值等534个事项实现24小时全天候家门口“自助办理”。同时全面推广村社网格员代办服务,加大党员志愿服务力度,充实团员、青年、志愿者等代办力量,以党员领跑、先锋代办、跟踪帮办、服务专办等方式,为办事群众提供贴心服务。351名便民服务专职代办员覆盖全区978个网格,较好实现了“人在网中走、事在格中办”目标。



区委书记杨国正视察行政服务中心



区人大常委会副主任胡廖明调研行政服务中心



区政协委员视察行政服务中心



市民中心人大代表联络站接待选民活动

### 数字赋能以减促简 营商环境更优良

“没想到现在开办企业这么方便,材料也精简了。”前不久,创业青年小葛来行政服务中心开办企业,工作人员将他带领至企业服务专区,从办理营业执照到刻章,再到银行开户、发票领取,整套流程下来不到2个小时。小葛告诉记者,原先企业办理营业执照,需要2-3天的时间,还要自己花钱刻制公章,现在不仅采用电子营业执照,连公章都能帮忙刻好。

据了解,为优化企业开办流程,区审管办开办“绿色通道”,原先企业设立登记、公章刻制、银行账户开户、发票申领等4个环节压缩至3个,所需提交材料精简到6份,并限定一个工作日办结,真正实现了“一站服务、一次办成”。

减材料、减流程、减时限、减费用、优服务,近年来,临安区审管办以数字化改革为契机,通过“四减一优”,让政务服务更有“速度”,让营商环境更有“温度”。通过数字赋能,以“减”促“简”,办事窗口从178个缩减至112

个,减率率达37%。按照能并则并、能减则减的原则,9个单位减少审批(服务)事项26项,10个单位减少环节43个,15个部门单位减少申报材料219件,减少审批时间133个工作日。取消没有法律法规依据的证明事项,对凡可以通过查询、部门核验、告知承诺等方式证明的事项,以及可通过网上开具、部门代办等方式办理的证明事项,不再要求群众提交有关证明材料。截至目前,共减少证明84件,其中300项公民个人事项中,除36项因法律法规规定不能“突破”外,其余264项均已100%实现“零材料”办理。

深化“一件事”联动改革。完成41件群众和企业“一件事”网上检查,进一步优化审批流程,从原先单个事项“零材料”办理向现在“一件事”“零材料”办理转变,比如在“利奇马”台风避险安置房交房时,我区组织25个相关部门,前往岛石、龙岗2个安置点集中上门服务,一次性办结361套安置房入住手续。创新政府采购“一件事”,依托省政务服务网,在主题集成

服务专区推出153项高频事项一网式套餐服务。通过“浙里办”APP建立临安区老年人优待政策服务“一件事”平台,以大数据+业务应用为核心,真正实现老年人“跑零次”即可查询并享受优待政策。

在公共资源交易领域,积极探索全流程电子化、全周期数字化的“智慧交易”模式。去年3月,我区首个全流程电子招投标项目完成招标,通过减少现场唱标、资格审查和评审环节,成功实现“不见面开标”。在“1+1”远程异地评标取得阶段性成果和经验积累基础上,纳入省级远程异地多点评标试点区之一,今年7月,我区在全市率先完成建筑、交通、水利三大行业远程异地评标全覆盖。5月13日,在全省首批数字经济系统多跨应用场景“揭榜挂帅”揭榜大会上,区审管办和海宁政务数据办以联合项目“数字化招标”成功揭榜。



文/记者 朱俏英 图/记者 顾兆明