

一件事一次办好 办出群众幸福感

——我市高质量推进行政审批制度改革纪实

文/温琳 赵晓旭 图/马文章

从呱呱坠地到既冠之年,从成家立业到华发苍颜;从资金筹集到招贤纳士,从开张营业到做大做强……每一个人、每一家企业都要到政府机关办相应的手续。

群众和企业到政府机关办事,最怕“来回跑、多头跑、重复跑”。如果能让群众“少跑腿、不跑腿”也能办成事,他们的

“幸福感”自然会满满的。

点滴小事就是群众大事。行政审批的各项服务工作,它的效率和服务质量,一直是民生关注的焦点。

近年来,市行政审批服务局只争朝夕,不负韶华,践行“以人民为中心”的发展理念,深入推进行政审批服务便民

化,聚焦群众反映最强烈、最渴望解决、最难办的突出问题,让群众和企业一件事一次办好,办出“株洲速度”,办出“株洲样板”,办出群众获得感和幸福感,为株洲打造一流营商环境抢占战略先机,为助推株洲经济社会高质量发展注入强劲动力、凝聚硬核力量。

第二批100件 “一件事一次办”改革事项

- 我要开书店
- 我要开服装店
- 我要开眼镜店(经营隐形眼镜)
- 我要开日用化妆品店
- 我要开建材五金销售点(不含危险化学品)
- 我要开营利性民办幼儿园
- 我要开母婴护理中心
- 我要开家政公司
- 我要开婚庆礼仪服务中心
- 我要开照相馆
- 我要开打字复印店
- 我要开印章刻制店
- 我要开会计代理记账机构
- 我要开快递公司
- 我要开广告公司
- 我要开驾校
- 我要开手机维修店
- 我要开电脑维修店
- 我要开汽车维修店
- 我要开二手车行
- 我要从事网络销售食品
- 我要开粮食收购站
- 我要开饮用水供水企业
- 我要开生鲜乳收购站
- 我要开民宿
- 我要开房产中介机构
- 我要开房地产开发公司
- 我要开物业公司
- 我要开建筑业资质企业(三级)
- 我要开兽药店
- 我要开农资经营店
- 我要生产经营食用菌菌种
- 我要办种猪场
- 我要开畜禽养殖场(不含野生动物)
- 我要开木材加工厂
- 我要开废品回收店
- 我要办农民专业合作社
- 我要开社区卫生服务站
- 我要办保安服务公司
- 我要办新生儿出生事项
- 我要收养孩子
- 我要办理新生儿入学(进城务工人员随迁子女)
- 我要开就业登记
- 我要办不动产登记
- (购买商品房、夫妻离婚、互换、注销)
- 我要申请公共租赁住房(低收入、中等偏下收入住房困难家庭)
- 我要办理残疾人证
- 我要办理新车上牌
- 我要办理企业用电报装
- 我要办理企业用水报装
- 我要办理企业用气报装
- 我要办理企业网络报装
- 我要换领机动车驾驶证
- 我要办理申报缴税
- 我要失业登记
- 我要养老保险关系转移接续
- 我要进行退休人员生存认证(含异地)
- 我要办档案托管
- 我要领取养老保险
- 我要办应届毕业生求职创业补贴审核
- 我要领取困难残疾人生活补贴
- 我要领取殡葬费用
- 我要设立慈善组织
- 我要开展公开募捐
- 我要了解助学贷款政策
- 我要办保安培训单位
- 我要办中等职业学校招生简章、广告备案
- 我要办校车标牌
- 我要办公司简易注销登记
- 我要办补领营业执照
- 我要办重要工业产品生产许可证
- 我要办执业药师注册
- 我要办食盐定点批发企业审批
- 我要办食品添加剂生产许可证
- 我要办药品广告审批
- 我要办医疗器械广告审批
- 我要办保健食品广告审批
- 我要生产医疗器械
- 我要办个体工商转型升级
- 我要办特种设备使用登记证
- 我要办拖拉机、收割机驾驶证
- 我要办执业兽医注册
- 我要办乡村兽医登记证
- 我要办建筑工程施工许可
- 我要办排水许可证
- 我要申请白蚁防治
- 我要办医师执业注册
- 我要办护士执业注册
- 我要办港澳同胞短期来内地暂住登记
- 我要办户外宣传
- 我要办城市建筑垃圾
- 我要办木材运输证
- 我要办货物自动进口许可
- 我要开展零售促销活动
- 我要办机动车临时号牌
- 我要办摩托车上牌
- 我要办城镇职工医疗保险异动
- 我要开发票
- 我要回国定居
- 我要提取公积金

“一件事一次办” 政务服务化繁为简

“本需要1个多月才能办下来的各种证照,没想到3天内就办好了。”对于株洲行政审批服务局的高效率,瑞幸咖啡长沙有限公司商务总经理朱艳君赞不绝口。

朱艳君介绍,公司去年进入株洲市场,原本计划开5家直营店,因为株洲行政审批效率高,随着瑞幸咖啡在株洲市场迅速站稳脚跟,公司计划在株洲开直营店数量也增加到10家以上。

对于群众和企业而言,速度与效率就是最好的服务。

天下大事必作于细。一些行政审批服务看似简单,中间却有数道甚至数十道流程要走,例如一家提供住宿服务的企业,需向工商部门申请营业执照、向公安部门申请特种行业许可证、向消防部门申请消防安全检查合格证、向卫计部门申请公共场所卫生许可证……即使每个流程“最多跑一次”,群众办事也会“跑断腿”。

从2018年开始,株洲市全面推行“一件事一次办”改革。针对服务事项要素不一致、流程不优化的问题,市行政审批服务局探索建立“一件事一次办”综合窗口,推进机构职能集中化、事项流程标准化,力促服务体系更强、服务指南更简,让企业群众看得懂、用得上、能办事。

“只要群众认为是‘一件事’,办完这件事就只能‘最多跑一次’。”市行政审批服务局党组书记方靖的话掷地有声。为此,市各职能部门刀刃向内,打破“关门”办事状态,深耕细作、跨界联动、改进服务,推进流程再造,减事项、减时间、减材料、减环节,推动一件事一次办好。

于是,改革的系列举措在去年陆续出台,“一件事一次办”在株洲强力推进。7月,市政府出台《株洲市“一件事一次办”改革推进方案》,聚焦重点难点,明确改革推进责任;8月底,省首批100件“一件事一次办”事项,在株洲全部落地实施;9月底,市“一件事一次办”综合服务体系实现全域通办;10月市本级发布“一件事一次办”改革特色事项121项;2020年1月省第二批100项“一件事一次办”落地实施(市级权限90项)……

“目前,在重点领域和办件量较大的高频事项,我市已经基本实现‘一件事一次办’。”市行政审批服务局相关负责人介绍,现在,无论你是开设餐馆、药店、食品生产厂,还是办理退休或者医保社保手续,只要走进市民中心,通过“一套流程资料、一份申请表、一窗受理出件、一个联办系统”,相关业务就能办结。

截至目前,我市“一件事一次办”事项共办结148.5万件。我市公布的57项多部门“一件事一次办”改革,共减少环节286个、降幅85%;精简申报材料857件、降幅62%;压缩审批时间796天、降幅82%。



市民中心服务人员热情地引导市民办理相关业务。

市区联动代办 为企业提供“保姆式”服务

“我们昨天到市民中心提供资料,没想到今天就收到工程施工许可证。”2019年12月31日下午,市行政审批服务局的工作人员专程来到中国铁建重工集团股份有限公司道岔分公司,只用了一个工作日,为该分公司送上轨道交通装备产业扩能与智能制造二期(二期)的建筑工程施工许可证。

“因为株洲高效的行政审批服务,大批施工设施开始进入工地,工程进度大大提前,预计项目今年7月就能提前完工,年内便能正式投产。”该公司副总经理何文超为株洲行政审批服务局的高效竖起大拇指。

这是2019年市行政审批服务局温暖企业行动、优化营商环境、助推项目建设的一个缩影。

营商环境好不好,企业办事方便度和质量效率是重要的衡量标尺。

“只有高水平的营商环境,才能真正让各方客商来得了、留得住、干得好。”该局党组书记方靖说,这个理念一定要树得牢牢的。

如何创造高水平的营商环境?该局给出的答卷是:精简企业的审批程序和办事服务,为企业提供“保姆式”服务。

去年9月26日,我市出台了《株洲市工程建设项目审批制度改革实施方案》,从建设投资项目审批职能部门法定职责、精简审批要素、优化审批流程、全面提高审批效率、创新专项审批改革等方面入手,深化建设工程审批制度改革,积极探索“株洲特色”改革之路。

17项审批事项被精简,10项审批程序得到优化,还有“拿地即开工”“小型社会投资项目月批”“线性工程分段报批”“交房即交证”等株洲改革创新措施得到落地,这些改革让我市建设投资项目审批时间节省了三成以上,极大地助推我市工程项目建设快速推进。

“针对重点工程建设项目,我们还提供‘保姆式’服务”市行政审批服务局相关负责人说,2019年,市行政审批服务局主动担当作为、贴心帮办服务,推出“你投资,我代办;你创业,我服务”为主题的市区联动代办帮办服务,给每个重点工程建设项目安排至少一个代办员作为项目“保姆”,对接联系、答复咨询、全程帮办服务,企业只需提供审批所需的有效必备资料,就能一次受理、全程代办。审批遇到困难了,还有专门的工作微信群,里面有相关审批部门分管领导及业务科室负责人,对项目各项审批手续的办理进行实时指导。

截至去年12月,我市重点工程建设项目249个通过市区联动代办帮办享受“保姆式”服务,对接联系、答复企业各类咨询百余次,协调服务项目60个,极大地推进了我市重点工程项目的建设进度,让不少项目提前竣工、投产。



市民中心工作人员指导市民使用自助式证件照摄影机。

“互联网+政务服务” 服务延伸到窗口之外

从“部门分工办”到“窗口集中办”,再到“一证简化办”“网上自助办”,未来到“掌上移动办”。随着我市政务服务的办事方式不断迭代升级,便民已经不止在窗口之内,更延伸至窗口之外。

“在互联网时代,让数据代替人跑”,变线下“跑”为线上“跑”,是实现办事“最多跑一次”“一件事一次办”甚至“一次都不跑”的基础。”市行政审批服务局局长郝建东如是说。

如何让“数据多跑路、群众少跑腿”?打通部门数据孤岛,实现数据共享成为破解群众办事“跑断腿”问题的关键所在。

市行政审批服务局依托全市统一的“智慧株洲”大数据平台,加快推进人口、法人单位、电子证照、自然资源和空间地理、社会信用五大基础数据库建设和政务数据资源归集共享,数据共享之路正在大步迈进。

256万条社会信用数据、412万条人口数据、55万条法人单位数据、170万条企业职工养老保险数据、18万条地名地址数据……一条条与审批服务密切相关的数据,正不断被市行政审批服务局收录、归集,市直部门的数据孤岛初步被打通,我市基础数据库已初具规模。

这些数据取之于民,如何用之于民?

我市通过加快“互联网+政务服务”市、县(市)区、乡镇(街道)、村(社区)四级联动建设,目前已建成乡镇(街道)便民服务中心107个、村(社区)便民服务站1388个,实现“互联网+政务服务”四级联动全域全覆盖。

与此同时,市行政审批服务局建设了用于实体大厅窗口办事的政务服务一体化平台,“一件事一次办”系统,以及市县级政务服务一体化平台,打造了用于互联网在线办理的湖南省政务服务网株洲旗舰店,还在我市各县(市)区部分乡镇和街道建设了用于实体大厅自助办理的便民服务站,推动系统平台向乡镇(街道)、村(社区)延伸,推动企业和群众办事马上办、网上办、就近办、一次办。

截至目前,我市市库网上政务服务办理件数达到138万条,网民注册数达到68.5万,电子证照数据69万条,制作电子印章2300个,事项网上可办率达到88%,各项指标均在全省排名前列。

与此同时,针对PC桌面电脑服务端的互动体验差、系统堵点多、使用频率低的现状,市行政审批服务局正在积极筹建“智慧株洲”政务+公共生活服务平台(APP),作为我市全新的移动应用服务终端。

有了APP,市民可以24小时在线自助办不动产、公积金等群众和企业高频办事事项,查询、浏览及个人相关的各种证照、社保医保、不动产登记、工资收入等办事基础信息和热点关注信息,建立“记录一生、伴随一生、服务一生”的个人信息库。

不久的将来,群众和企业到政府办事,可以不见面、不用跑,通过手机、平板电脑等移动终端,在家就能办。

“三感服务” 让市民感受到“家”的温暖

市民中心是“市民之家”和“城市窗口”,市民中心进驻的每一个单位和每一位工作人员,代表着政府服务企业和企业的形象。

2018年12月18日,随着市本级所有行政审批和公共服务事项正式进驻市民中心,实现“中心之外无审批”。目前,市民中心进驻单位38个,进驻工作人员约600人。

进驻工作人员来自不同单位,如何为市民提供更快、更便捷、更暖心的服务?除了在事项办理流程和时间上做“减法”,市行政审批服务局还在服务保障上做“加法”,“微笑多一点、牢骚少一点、工作细一点、耐心足一点”,通过不断创新服务举措,全面提升服务质量。

“要让群众来市民中心办事,感受到家的温暖。”市行政审批服务局相关负责人说,市民中心每天有上万市民前来办理业务,但服务人员始终面带微笑,用热情的语言、温和的态度、亲切的笑容,对待每天不同的办事群众。

群众工作无小事,窗口服务无止境。为了把市民中心打造成为“国内一流、省内第一”的实体政务服务平台,市行政审批服务局结合“不忘初心、牢记使命”主题教育,全面开展提升市民中心“责任感、荣誉感、归属感”活动,着力解决实体政务大厅政务服务方面的突出问题,增强株洲市民中心工作团队的凝聚力、向心力和战斗力,营造团结奋进、服务群众、创先争优的良好氛围。

良好氛围离不开制度建设。随即,《首席代表制》《岗位责任制》《服务承诺制》等一部部窗口专区日常运行管理制度建立并完善,《办事大厅进驻单位人员岗位职责及管理制



市民办事之余,在市民港湾休息。

《大厅进驻单位人员日常考核办法》等管理制度相继出台。这些制度极大地提升了市民中心工作人员的服务态度和责任意识。

优良氛围少不了群众监督。市行政审批服务局充分发挥投诉电话、网络问政平台的作用,拓宽群众诉求渠道,建立线下巡查问责制度和“好差评”制度,把评价政务服务质量的权力交给办事企业和群众。

于是,在市民中心窗口工作人员身上,身份、职责、岗位、承诺、标准“亮”起来了,素质、干劲、奉献、创新、作风“比”起来了,“青年文明号”“五星服务之星”“劳动模范”“党员示范岗”等典型树立起来了,营造了市民中心“比学赶超”的工作氛围,也让服务更暖人心。

“部分窗口叫号音量过小,容易

过号;各办事大厅示意图不明显;补驾照只能使用微信、支付宝支付相关费用,有年纪大的同志不会使用……”针对市民反映到市民中心办事的堵点、难点问题,去年10月,市行政审批服务局组织策划了一系列“找茬”活动,开展了“解剖麻雀”窗口办事体验式活动,对不动产(税务)、人社、医保、公安等专区的30项高频事项,从取号等候到办结全过程进行真实体验,20多项现场发现的问题在5个工作日内得到整改。

如今的市民中心,信息查询更便捷了,拥挤取号现象少了,办事更快了,市民办事之余还去市民港湾看看书、喝杯咖啡……点点滴滴的变化,让市民中心“效率高、作风优、形象好”渐渐深入群众心中,也让政务服务的“暖意”溢满市民中心。

