

全面深化放管服改革 打造最优营商环境 为加快新旧动能转换提供强力保障

——济宁市深化放管服改革政策措施解读

编者按:城市之间的竞争,一个是人才科技的竞争,另一个就是营商环境的竞争。6月19日召开的全市项目落实年动员大会,对深入推进放管服改革,大力优化营商环境进行了安排部署,要求各级各部门要力争打造审批最少、流程最短、成本最低、服务最好、诚信最优的“五最”营商环境,聚焦高质量发展,聚焦重点建设任务,迅速掀起大抓项目大抓落实的热潮。现将济宁市深化放管服改革政策措施解读如下:

“放管服”改革作为全面深化改革的“先手棋”,转变政府职能的“当头炮”,能够极大地激发市场活力,发展动力和社会创造力。去年以来,我市紧紧围绕国家及省“放管服”改革的统一部署要求,对标江浙沪等先进地区经验做法,先后制定出台了《关于进一步深化放管服改革争创一流政务服务环境实施方案》《关于落实“一窗受理、集成服务”改革

提高政务服务水平实施方案》和《关于开展放管服改革“六大工程”进一步优化政务服务环境实施方案》等一系列深化放管服改革、促进政府职能转变的政策措施,努力打造“一门、一窗、一网”的政务服务新体系,服务效能和群众满意度不断提升,为全市新旧动能转换重大工程实施提供了坚强保障和动力。



全面推行“一窗受理”服务模式

“一窗受理”就是按照“一个窗口办成一件事”的要求,打破部门单位的界限,整合重构政务服务大厅的服务窗口,实行“前台综合受理、后台分类办理、一窗口出件”,群众和企业只要进入政务服务大厅“一扇门”,到综合窗口“一个窗”就能办好业务、办成事。对进驻大厅的部门单位窗口,根据服务内容进行整合重构,设立了基本建设项目、商事登记、经贸交通、社会事务、公安服务、联合办理和公共事业等7个综合服务窗口,改变各部门各自受理、独立办理、业务分散的现状,将同类审批服务事项分散化为集中,窗口材料受理由外部提交变内部流转,实现基于一级政府层面纵向贯通、跨越部门的一站式“一窗式”审批。

推行行政审批受理通知单制度。企业、群众办理行政审批等政务服务事项,递交申请材料后,相关部门必须出具受理通知单,如材料齐全,则在受理单上标注“材料齐全、开始办理”,并列明办理时限和责任人;如材料不齐全,也应出具“容缺受理单”,列明需要补充的材料和补交时限,切实加强政务服务规范化建设。受理通知单应附注政务服务事项办理二维码,企业、群众可通过扫描二维码实时查询办理进度。强化部门内部科室(单位)之间、政务大厅窗口之间信息共享,严格落实“一次办事提交一份材料”的要求,对一个部门要求提交的申请材料,其他部门窗口需要提交相同材料的,由市政政务服务中心管理办公室通过信息共享渠道统筹解决,避免重复提交的问题困扰。

提供“政务服务+邮寄送达”服务。与中国邮政EMS合作,实现EMS与网上政务服务平台数据对接,群众和企业可以通过邮寄送达的形式获得证照,避免群众来回跑。



快速寄递



大力削减建设项目审批用时

压缩行政许可办理时限。依托网上政务服务平台,充分运用大数据、互联共享等信息手段,进一步理顺审批服务链条,优化流程设计,简化办事手续,将行政许可事项办理时限在目前基础上再压缩至少50%,实现承诺时限比法定时限缩短75%的目标。

实行投资建设项目联合办理和分级协调机制。按照政府投资、企业投资项目审批流程再造工作实施方案,落实个性化清单式审批,承诺制审批,一企一窗式审批,打包式立项、区域化评估评审、同步办理、联合审查、联合验收、联合勘验等改革举措,一般性政府投资项目行政审批用时不超过34个工作日,一般性企业投资项目行政审批用时不超过28个工作日,确保政府投资项目可在27个工作日、企业投资项目可在23个工作日内取得施工许可证。

工业企业“零增地”技术改造项目。实行承诺协议制,全面减少审批环节。对列入市、县(市、区)年度计划的重点工程、重大项目全面推行“6+1”“9+X”商会会和分级推进机制,整合重大项目推进机构和资源,实施清单管理,及时按清单召开项目商会会议,推进项目供地、立项、工程规划、施工许可、竣工验收阶段审批进程,确保在规定时间内完成审批。



联合审批



强化信息支撑,实现信息共享,这是“一网通办”的关键所在。下一步,将不断强化政务信息资源交换共享,进一步提升政务信息资源共享交换平台的服务能力和共享效能,全面提供公民、社会组织、企业、事业单位相关基本信息,围绕投资项目、涉企涉税、市场监管、社会保障等重点应用领域,组织开展跨部门信息资源综合应用,真正实现跨层级、跨地域、跨部门的政务服务申请材料一处提交、多处运用。同时加强基础信息资源库建设,健全分工协作、动态更新、有效利用的工作机制。6月底前,部门现有业务应用系统依据共享交换目录,实现与统一政务信息资源共享平台的对接,部门自有数据归集渠道完成向统一平台的迁移;市县两级政府信息资源实现共享互通。11月底前,建成完善全市人口、法人单位、公共信用、电子证照、决策支持等重点基础信息资源库。

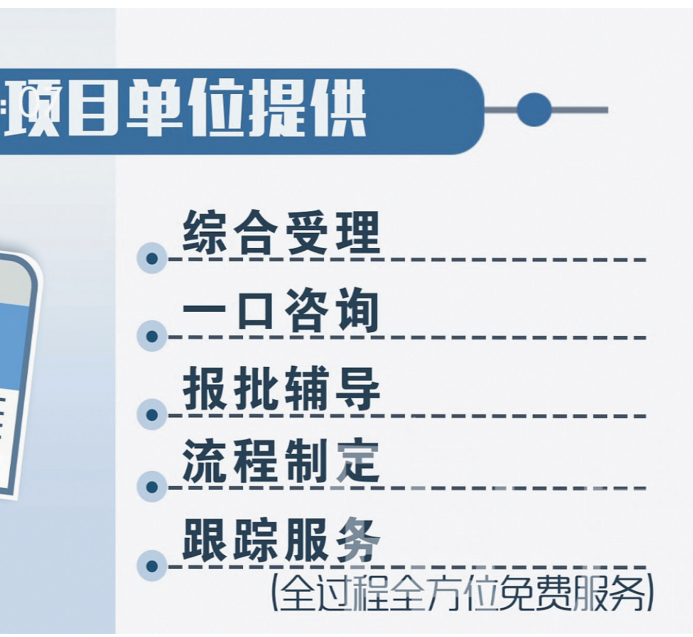
完善全市电子政务外网。进一步优化外网网络结构,统筹外网公共服务域(原外网)和行政服务域(原内网)发展。扩大网络覆盖范围,推动并规范基层政务部门接入,提高对业务量大、覆盖广、实时要求高的业务应用支持水平。积极推进便民事项多端覆盖,以服务清单为基础,以最终实现“一网通办”为目标,打造“互联网+便民服务”线上线下融合新模式。目前,我市政务服务平台和政务服务网已全面开通运行,集成了在线审批、电子监察、门户网站、建设

项目管理、大数据分析、终端服务六大系统,为我市放管服改革搭建了有力的政务服务网络支撑。

在线审批。申请人可以通过到实体大厅现场提交、通过互联网申报、通过自助服务终端、通过移动端客户端四种方式提交申报材料,申报材料全部输入在线审批系统,窗口工作人员通过在线审批系统对申请人的申报材料进行合规性审查,作出准予许可、补齐补正或不予许可的决定。按照“应上必上”的原则,济宁市公布保留的230项行政许可、328项依申请服务和264项其他权力事项全部上网运行,实行网上审批。截至目前,累计受理各类政务服务申请49441件,办结48557件,办结率98.21%。

电子监察。依托在线审批系统,将审批窗口的办理流程、承诺时限、收费标准等在系统固化,在窗口工作人员在线审批的同时,对审批全过程进行电子化的实时监控、预警纠错、绩效评估、信息服务和督办问责。当审批差1个工作日到承诺时限时,系统自动发出预警信息,当超过承诺时限1个工作日还未作出审批结果时,系统自动发出黄灯警告,当超过承诺时限2个工作日时,系统自动发出红灯警告,同时对责任单位发出督办通知单,对拒不响应的,将启动问责程序。系统运行以来,累计发出黄、红灯警告310个,占全部办件的0.6%。

门户网站。山东政务服务网(济宁)是集中发改委、教育局等50



余家审批职能部门的政务服务信息,一向向百姓、企业提供办事服务、办事咨询、结果公示、监督评议等政务服务的网站。百姓、企业可以通过网站查询各部门的办事指南,进行网上申报、咨询相关问题,同时对工作人员的服务过程进行投诉、评价。2017年8月份以来,通过山东政务服务网申报28486件,接受网上咨询183件,按期答复180件,按期答复率98.36%。

大数据分析。通过运用大数据技术,对政务服务基础数据、政务服务过程数据、用户行为数据等进行融合分析,揭示政务服务过程的内在图景,发现和洞察服务流程中的瓶颈、冗余和用户体验提升需求,以有效利用政务信息数据资源,提升服务质量,降低服务成本、提高用户参与度、增强决策科学性,为简化审批流程、提高审批和服务效能创造条件。

终端服务。随着“互联网+”技术的普及,百姓、企业到大厅办事对大厅能够提供智能化的便利也有了更高的要求。2017年9月份,政务服务中心按照智能化大厅系统建设标准,购置了综合触摸查询屏、叫号机、展示屏、窗口交互显示评价屏、高拍仪等设备,建设互联网自助服务区,开发了微信、APP、短信、二维码等方式的查询、评价、申报功能,为申请人提供高效、便捷、智能的终端服务,提升百姓、企业“互联网+政务服务”的体验感。



加强数据互联互通 全面实现“一网通办”



深入推进审批服务便民化

推行“零跑腿”“只跑一次”改革。按照“应办即办、说办就办、一次办结、办就办好”的要求,以权责清单为基础,以流程再造为关键,以“互联网+”为支撑,持续深化“零跑腿”“只多跑一次”改革。不断深化政务服务平台建设,全面推开“在线咨询、网上申请、快速送达”办理模式,除涉密或法律法规有特别规定外,基本实现服务事项网上办理全覆盖,确保90%以上的政务服务事项实现“最多跑一次”,基本实现社会保障和公共服务领域全覆盖。

民生领域事项全链条“一次办好”。对基层量大面广、与群众生产生活密切相关的创业就业、户籍社保等事项进行全链条整合,率先在餐饮经营、户籍办理、出入境审批、车辆和驾驶人证照办理、事务公证、社保缴纳、劳动就业、民政救助、养老机构设立、个体诊所设立、药品经营企业设立、残疾人证办理等民生领域实现全链条办理。目前,我市以办成“一件事”为目标,比如“我要开幼儿园”“我要开饭店”等,整合出了20项“一链办理”项目,编制了《济宁市“为您着想”联办服务指南》,向群众和企业提供“为您着想”一链办理。

不动产登记全面提升。实行“一窗受理、一网通办,集成服务、立等可取”改革,整合市不动产登记中心、市房产交易中心、市地税局三部门承担的服务事项、数据信息,重新梳理再造服务流程,编制一链式服务清单,统一设置前台综合受

理窗口,群众办理不动产登记只需一次性将材料提交至受理窗口,受理窗口负责将材料按需分发给各单位集中并联联合办理。不动产登记3个工作日内完成所涉及的房屋交易、税收缴款、银行抵押等相关事项,其中预告登记、查封登记、注销登记、异议登记、家庭住房情况查询等业务即来即办、当日办结。对于前期行业管理中已经产生的测量成果,经不动产登记机构审核,符合不动产登记要求的,应当继续沿用,不再重复测量。

规范中介服务行为。落实“非禁即入”的市场准入原则,建立健全线上线下一体化中介超市,按照省政府的要求,加快推进网上中介超市上线运行。进一步规范中介机构管理,制定《济宁市中介机构提供行政许可要件评价办法》,要求中介机构对完成时间、收费标准、服务标准等作出公开承诺,明确政府投资类、企业投资类建设项目评估最长时限,建立备案管理、考核评定、清退淘汰三大机制。健全中介诚信管理体系。建立中介机构“黑名单”认定和发布机制,将投诉率高、信誉度差、办理时限过长、违规收费突出的机构列入“黑名单”,严禁参与中介服务。

推动公章刻制改革。对公章备案业务流程进行梳理优化,加快实现公章刻制设备及系统进驻市县两级政务服务中心,并安排专人负责,实现公章现场刻制,当场可取。减轻新

兴产业市场主体负担,有效激发投资空间,培育发展全市公章刻制市场,放宽准入限制,激发市场竞争,严格规范公章刻制从从业者经营行为,依法加强价格监管;同时,在济宁高新区和省级经济开发区探索推行“新兴产业免费刻章”改革,对在济宁高新区和省级经济开发区范围内新登记注册且符合市政府鼓励发展产业政策的市场主体,由所在地政府部门免费赠送1套印章(公章、财务章和法人章各1枚),所需费用列入县级政府财政预算。

不断优化群众办事体验。全面开展帮办、代办、协办服务,采取上门听取诉求、收取资料、介绍政策等方式,全程帮办所有手续,对残疾人 and 行动不便的老人,符合代办条件的事项,均可实施免费代办,在服务大厅设置志愿者服务站,为办事群众提供不间断的业务咨询、政策辅导、办事指南等协办服务;强化乡镇(街道)便民服务中心功能建设,将就业、医疗、交通、户籍、入学等适合基层办理的民生服务事项,纳入乡镇(街道)便民服务中心办理。8月底前,在全市范围内推开社区政务服务代办点制度,使群众在代办点即可享受“一站式服务”;实行“365天无休服务”制度,服务人员实行轮休、倒班机制,确保全年节假日、双休日均可办理业务,办群群众可通过现场或电话预约等方式,提出节假日预约申请,方便企业和群众办事。



帮办代办



建设全国一流政务服务大厅

推进政务服务大厅功能升级。全面提升市、县(市、区)政务服务大厅及乡镇(街道)便民服务中心、村级便民服务站(服务代办点)建设水平,为服务事项“应驻尽驻”创造条件,实体政务大厅建筑面积应满足本级政务服务事项办理需要。原则上,县级实体大厅建筑面积原则上不低于4000平方米;乡镇(街道)便民服务中心建筑面积原则上不低于3000平方米;村级便民服务站(服务代办点)建筑面积原则上不低于60平方米。目前,各县(市、区)正加紧对政务服务大厅进行升级改造,着力建成一站式、一门式综合服务大厅。

加快推进新的市级政务服务大厅建设。快速推进新的市级政务服务大厅建设,按照“市民中心”的模式,力争把市政务服务大厅建成全国一流的政务服务大厅。届时,不动产登记、住房公积金、出入境管理、机动车违法处理、水电气暖、税务缴纳、通讯邮政等业务窗口全部进驻各级政务服务大厅办理。

推进政务服务大厅智能化建设。大力推进线上线下一

体化运行,根据公众需求和实体大厅场功能划分,建设集行政审批事项办理、便民服务功能于一体的综合型自助终端服务系统和自助服务区,让企业和群众享受“24小时不打烊”的智能化服务。

完善配备网上自助申报、计算机、打印机、扫描仪、高拍仪、身份证读卡器、排队叫号机、智能触摸查询终端,服务质量评价设备、音视频监控设备、大厅广播设备,自助办理一体机、窗口显示屏、LED显示屏等信息设施,实现政务服务大厅智能化。

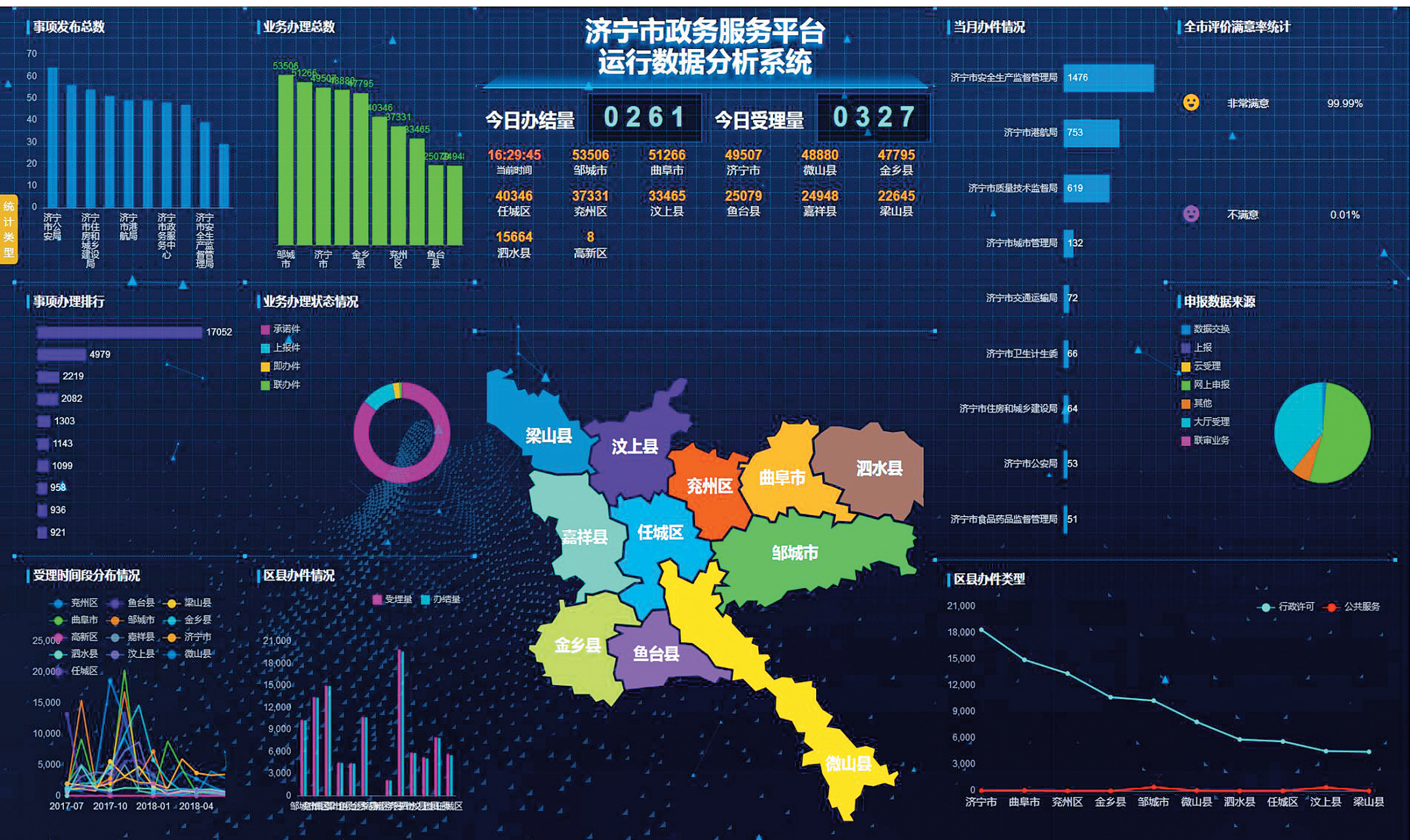
推进政务服务大厅标准化建设。坚持“便民、高效、规范、廉洁”的理念,以群众和企业办事便利、快捷、满意为导向和标准,聚焦“三集中三到位”“只跑一次”“一窗受理、集成服务”“互联网+政务服务”及平台建设、流程再造、创新服务、组织保障等项重点,努力将各县市区(含各功能区)政务服务中心打造成“一站式”综合性政务服务平台,达到群众和企业办事首先就想到政务服务中心,随手就上政务服务网的良好

效果。加强对各县市区、功能区及乡镇(街道)便民服务中心、村级便民服务站的业务指导,依托政务服务平台推进政务服务向基层延伸,村级设立代办点,配备申报、查询自助一体机设备,配备政务服务代办员,打通服务群众的“最后一公里”。

强化对政务服务监督管理。加强对政务服务中心进驻人员的日常监督考核,制定政务服务大厅工作人员管理办法,选派政治素质高、业务能力强、服务态度好、工作作风实且具备从事行政审批资格的人员进驻到政务服务大厅工作;驻县人员原则上2年内不得轮换,进驻后不再承担原部门的业务工作;健全完善奖惩评比机制,开展季度红旗窗口、服务标兵评比活动,自觉接受社会监督。引入第三方评价机制,发挥电子监察和政务服务APP作用,实行红黄绿预警制度,限时办结、逾期问责;实行规范化服务,大厅工作人员统一挂牌上岗,统一规范着装,讲普通话,使用文明用语,做到礼貌、耐心、热情、周到。



一窗受理综合咨询台



济宁政务服务数据分析系统