

市行政服务中心五项举措调整运行机制提高办事效率 让“最多跑一次”跑出改革加速度

对浙江人民而言，“最多跑一次”无疑是政府深化改革的年度强音。市行政服务中心作为我市“最多跑一次”的牵头落实部门，始终瞄准“走在前列”目标，不断克难攻坚、担当作为，全力推进“最多跑一次”改革向纵深发展，有力确保行政审批提速增效，服务水平全面提升，办事群众获得感明显增强。



行政服务中心服务窗口

一窗受理 享受集成服务

“办一件事跑多个窗口”，是过去按部门设立窗口时企业和群众经常遇到的情形。今年，市行政服务中心按照“一窗受理 集成服务”的改革要求，以三楼服务大厅改造为契机，将进驻中心的35个部门窗口及11个另设办公场地的分中心重新进行归并整合，实现了以部门单位设立窗口到以事项办理设立综合窗口的华丽转身。

归并整合后的综合窗口为市民带来了全新的办事体验：原先各窗口前上方的部门标志不见了，取而代之的是不动产登记登记、投资项目审批、商事登记、社会事务管理、公安服务等5个综合窗口的标志。而11个分中心除保留交警、社会保障和办税服务外，其他8个分中心的业务办理分别归并整合到5个综合窗口和3个分中心。

部门各自受理、独立办理、业务分散的状况，形成了“一窗综合受理、分类审核办理、统一办结出件”的服务模式。”行政服务中心工作人员告诉记者，这对于市民而言，可在同一窗口就能办理相应事项的所有手续，避免多跑路；对于部门而言，联合办公实现了信息的共享和实时交流，防止材料的漏交误交重复交。

拓展渠道 助推跑改进程

目前，市行政服务中心1145项事项中，1068项在材料齐全的前提下可实现“最多跑一次”，超93%。而且记者在采访中发现，实施“最多跑一次”改革后，各综合窗口和分中心事项受理和办理已全面使用浙江政务服务网“一窗受理”云平台，全面加快信息化升级改造。

今年，市行政服务中心加强与省和金华市编办、电子政务中心的工作衔接，着力打通数据壁垒，实现数据共享，并在政务服务网上设置网上办事功能、开通手机APP，实现残疾证、烟草证等218个常办事项和服务类事项网上申办。据统计，从9月份开始，我市平均每周受理“最多跑一次”申办件约5.9万件，通过网上申办件约2.8万件，申报率47.46%。不动产登记综合窗口，市财政局和市建设局（房管会）通过打通金华市局数据接口，直接使用金华市局数据库，市国土局立足自我完成了数据库建设，使我市不动产登记率先实现“一条龙”服务，商品房交易登记由过去的10多个工作日压缩到1个工作日办结。

同时，市行政服务中心加强与古山镇和相关职能部门沟通衔接，做好审批服务事项的下放和承接工作，指导古山镇行政服务中心设立投资项目审批、商事登记、公安服务、社会事务管理等综合窗口，开展“一窗受理、集成服务”。公安、市场监管、财税、残联等相关部门的事项和人员将相继进驻到位，近期即可开展事项受理办理，龙山、方岩、唐先、象珠、芝英等地群众可就近到古山镇行政服务中心办理相关业务，方便了群众办事，也减轻了市级行政服务中心和分中心的办事压力。其他镇街区行政服务分中心按照“最多跑一次”改革要求进行了规范，梳理公布“最多跑一次”事项、设立综合窗口、开展集成服务，确保市民跑一次、就近办。

红色窗口 奏响服务强音

综合窗口虽然能让市民办事少跑路，但“多个部门同一窗口”的办公模式，也为行政服务中心带来了“人员谁来管理、改革攻坚谁来牵头”等方面的挑战。今年4月，市行政服务中心独辟蹊径，充分发挥党建引领作用，在各综合窗口分别组建临时党支部，形成了独具行政服务中心特色的“红色窗口”。

党支部由综合窗口的59名党员组成，并由业务精、威望高、能力强的党员干部担任临时党支部书记，党员在接受所在部门管理的同时，接受临时党支部监督，实行“双重管理”。在“红色窗口”运行过程中，“党建+”思维不断渗透到日常管理和改革工作中，促使各综合窗口不断有效整合各项服务资源，构建了有序的管理机制。支部内部协调让跨部门配合成为可能。

如今，在市行政服务中心各综合窗口，党员示范岗标识牌随处可见，全体党员佩戴党徽上岗。推行积分管理、落实从严管理、实行领办机制。中心在窗口党员中广泛开展“亮身份、亮承诺、亮目标”活动，党员的先锋模范作用得到充分发挥，党员干部“赶帮超”的良好氛围基本形成，党员队伍奏响了为民服务的最强音。

优化流程 提高办事效率

“信息共享，让数据多跑路”是我市在“最多跑一次”改革中优化流程的重要举措。以投资项目审批为例，市行政服务中心在设立投资项目审批综合窗口的基础上，充分发挥代办中心监管与代办功能，为企业投资项目提供免费的代办服务，同时把与企业 and 市民办事密切相关的市规划局村镇管理站、市建设局质监站、第三方中介机构引进综合窗口，形成投资项目一站式办理集成平台。

中心则可以通过统一监管的方式确保这些部门在规定时间内完成相应工作，也可以及时沟通解决难题从而提高办事效率。”行政服务中心工作人员告诉记者，在这过程中，行政服务中心充分发挥桥梁作用，如召集相关部门对投资项目审批流程进行分类梳理、重组优化、重新编制，力争让投资项目审批分阶段实现“最多跑一次”。

不仅如此，我市还在前期顺利完成了浙江省投资项目在线审批监管平台2.0版的模拟上线工作。运用该平台，投资项目审批从立项到施工许可等每个审批环节的审批进度都可以实时跟踪监管，还可以根据审批进度提前介入下一步操作。这种通过省数据交换中心实现各部门业务审批系统与投资项目在线审批监管平台的互联互通，解决了困扰市县基层多年的业务系统不联通的问题。同时，市行政服务中心还会同相关职能部门制定出台了“区域环评”“施工图联审”等实施办法，为实现投资项目全流程高效审批提供了制度保证。目前，我市备案类企业投资项目审批时间已经控制在50个工作日以内，其中部门审批时间严格控制在17个工作日以内，中介服务时间为33个工作日。

梳理事项 制定联办模板

尽管市行政服务中心按办理事项对部门窗口进行了归并整合，但由于前期各事项办理环节相互独立、缺乏材料共享渠道，市民在综合窗口办件时依然存在“往返跑，重复提交材料”等问题，而联办事项“一事一梳理”则有效地突破了这一瓶颈。

所谓“一事一梳理”，就是把涉及多部门审批的事项底数搞清楚，通过数据共享、电子证照库引用、归并审批表、精简办事材料等方式，实现证照联办、压缩审批时间。今年，中心在商事登记综合窗口率先推行证照联办工作，对设立餐饮服务行业、设立住宿行业等18个涉及多部门审批的商事登记事项，统一制订出台了联办事项审批标准模板。

为了确保证照联办工作顺利推进，市行政服务中心委托软件开发公司搭建“商事登记联办系统平台”，推行联办事项“一窗受理、信息共享、网上流转、同步办理”。该平台对企业 and 群众办事实行一次性告知、一次性提交办事材料、一次性各类证照快速送达，综合窗口实行一窗受理联合审批，使审批效率提升三分之二。如设立餐饮服务行业审批标准模板，精简办事材料15份，5张审批表整合归并为1张，审批时间由30个工作日缩减为10个工作日，审批提速66.7%。