

十年风雨 辉煌跨越

——市行政服务中心成立十周年工作纪实

文/晚报记者 班琳丽 图/通讯员 邓传宏 张春华

阅读提示

十年一剑，顺势而立。十年前的7月25日，市行政服务中心正式挂牌运行。一个中心对外，一个窗口受理，一条龙服务，一站式办结，一次性收费……从诞生到成长，从春华到秋实，一场前所未有的行政审批制度改革就此在商丘拉开序幕。

十年浴火，玉汝新生。十年间，站在改革创新前沿的商丘市委、市政府审时度势，启动了5轮行政审批制度改革，审批事项不断减少，审批时间不断缩减。商丘百姓日益享受着“政务超市”的便利，“心手相连，服务无限”服务理念日益深入人心，干事创业的“商丘环境”日益感召天下。历经革故鼎新的阵痛，市行政服务中心靠优质服务，铸就十年辉煌。

十年图强，砥砺前行。目前的市行政服务中心可集中受理234项行政审批(许可)项目，190项行政事业性收费事项；十年间共办理各类行政审批(许可)事项530余万件，按时办结率达99.96%；先后获得“全国城市公共服务示范品牌”、“河南服务标准化示范单位”、“河南省文明服务示范窗口”等10多个荣誉称号，多次受到市政府嘉奖和通报表彰。

十年风雨，辉煌跨越。十年，市行政服务中心通过“一站式行政”，为政府分忧，为百姓解困。市委书记陶明伦曾对市行政服务中心明确指示：“中心要服务大局，为构筑中原经济区东部战略支撑作出贡献。”7月5日上午，市行政服务中心召开成立十周年新闻发布会，对中心十年来的发展服务情况进行了发布。这是对陶书记工作指示的辉煌践行，也是中心人对又一个“十年”的展望和庄严承诺。

荣誉属于历史。对市行政服务中心来说，未来更任重而道远。



2011年6月1日，省委常委、省纪委书记尹晋华在市委书记陶明伦、市长余学友等陪同下到市行政服务中心检查指导工作。

打造便商利民的“行政超市”

成效：体制机制的创新，政府的“自我革命”

镜头回放到十年前，商丘经济社会各项事业正迈步在又好又快的发展轨道上。然而，同样在十年前，商丘的企业和百姓对行政审批制度与市场经济发展不相适应的矛盾，深有体会。有位老企业家回忆：“在过去，要开一家公司，得跑好几个部门，而这些部门分散在各个地方办公，来回奔波，往往需要几个星期，才能盖好所有的公章，办好所有的证件。”

“不革其旧，安能出新？”要为经济和社会发展创造宽松的环境，首先要对行政体制革故鼎新。为从根本上改变行政审批中“东跑西跑重复跑、你批我批多头批”的状况和“门难进、脸难看、话难听、事难办”的现象，2002年7月25日，站在改革创新前沿的市委、市政府通过反复深入调查研究，审时度势、果断决策，将位于市文化路中段的城信大厦改建成市行政服务中心办公大楼，将审批频次高、涉及面广的市职能部门行政审批事项集中进驻中心设立服务窗口，为人民群众提供“一站式”审批、“一条龙”服务。这是一次体制机制的创

新，更是政府的一场“自我革命”。

2009年12月29日，行政服务中心迁入市南京路东段1号，大厅使用面积增至8000多平方米，比原大厅增加1倍，新增窗口100多个。据了解，现在有43个市直职能部门在中心设立了160多个服务窗口。

7月18日，记者走进商丘市行政服务中心，感受各窗口的服务情况，采访了这里的工作人员。一个个为民服务的窗口，让记者感受到了政府部门为群众提供各项服务的流程，感受着令群众满意的优质服务。

一走进行政服务中心大厅，首先就看到了咨询服务台。原来每个前来办事的群众，如果不知道该到哪里办理或怎么办理都可以在这里进行咨询。

一楼的公安交警窗口一共有11个，这里是中心里最忙碌的地方，每个窗口前有许多办理业务的群众。全市人民满意的政法干警、2008年北京奥运会火炬手、市交警支队驾管大队副大队长石海燕告诉记者：“人最多时，

我们民警都没有休息的时间，一天下来口干舌燥，饭都不想吃，但我们仍微笑着面对每一位来办事的群众！”

在二楼市国税局窗口，工作人员胡晓萍告诉记者：“这里每天要为上百辆车办理缴纳税业务。”在市交通运输局窗口，负责人鲁义祥自豪地说：“以前办理这样的业务需要30天，现在只要12天就可以了。”

随后，记者还走进市工商局、市农机局、市农业局、市畜牧局、市司法局、市林业局等不同的服务窗口，均感受到了工作人员相同的热情服务。

市纪委常委、市行政服务中心党组书记、主任曹月坤告诉记者，行政服务中心的建设与发展，优化了经济发展环境，促进了全市经济发展社会进步，群众得到了更多的实惠，它不仅解决了由过去办事多跑几趟腿、多跑几个部门的问题，更重要的是促进了机关和公务人员执法理念的转变和服务观念的形成，真正实现了服务于民、执政为民的宗旨。

说说阳光施政“五宗最”

成效：政务“晒”在阳光下，公开“亮”在民心中

制度建设最具根本性，以制度管人管事，是实现优质服务的关键。

为确保工作有章可循、井然有序，十年来，市行政服务中心不断深化行政审批制度改革，推进“两转两提”，启用电子监察、电子审批系统，按要求清理、取消行政审批(许可)项目。他们协调市编办、市财政局、市物价办、市优化办、市法制办等部门，依照有关规定进行研究，对有关市直单位的行政审批(许可)项目等实现大“瘦身”。2002年，中心共设立726项行政审批及行政事业性收费事项，现保留424项，精减302项。同时，简化办事流程，压

缩审批时限，在法定办结时间的基础上缩短40%，力求达到“五个最”，即事项最精、程序最简、条件最少、时间最短、效率最高。

为此，他们坚持“应进必进”原则，实行服务项目动态管理，协调行政审批(许可)项目纳入行政服务大厅。协调包括交通运输全部业务、住房公积金业务、车辆购置税收缴、房地产交易、梁园区、睢阳区工商、质检等进入中心办理业务。同时，增加服务项目，完善服务功能，吸纳保险、电信、移动、石油、银行等社会化服务项目进入中心大厅办理业务，多方位为群众提供服务。

为推进“两转两提”，他们启用电子监察和电子审批系统，将加强电子监察和电子审批系统建设作为推行“阳光政务”的一次真正意义上的“效能革命”，充分发挥部门集合优势，将各窗口及审批事项纳入行政效能电子监察系统，本着“单位应上尽上、事项应上尽上、视频监控区域应上尽上”的原则，把进驻行政服务中心的43个市直职能部门的所有窗口、行政审批项目和行政事业性收费项目纳入行政效能电子监察系统，运用“制度加科技”手段，有效规范行政审批权力运行。

他们充分发挥特邀监督员的监督作用，