

# 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

(上接2版)



2009年12月29日,商丘市行政服务中心乔迁南京路东段1号新址,陶明伦出席新址启用仪式并揭牌。

在一楼大厅设置群众意见箱,在各窗口服务台摆放便民服务监督卡,对外公布咨询电话、监督电话、投诉电话,开通网上投诉信箱,畅通群众监督渠道。同时,市纪委、监察局在行政服务中心设立投诉中心,公布投诉电话,专门受理服务对象对工作人员的投诉。

曹月坤告诉记者,行政服务中心不但将40多个政府部门集中在一起为群众提供服务,在办理过程中还全部采取公开、透明的工作流程,方便接受广大群众的监督。在该中心电子监控室,一共安装有106个监控摄像头,这些摄像头不但可以看到窗口工作人员的工作情况,还可以显示出其电脑屏幕上的内容,可以有效对40多个单位的210名工作人员的工作进行监督。

为推行阳光审批,他们注重政务公开形式,实现多角度、全方位、深领域的公开,让社会能够准确、及时、全面地了解政务公开的内容。他们规定:各窗口单位将有关的行政许可名称、依据、条件、数量、程序、期限、收费及需要提交的全部材料目录利用电子屏和彩页进行公示;将中心机构和职能,领导班子的姓名、分工、联系方式在公示栏予以公开;将工作人员编号、照片、特邀监督员照片,星级窗口评选结果向社会公示;将窗口工作人员联系电话、监督电话、投诉电话制作成卡片向社会公开。他们还创新政务公开方法,编印《服务指南》、印制《中心办事须知》,公开发行人;在服务窗口悬挂告知牌,统一印制“窗口业务流程告知单”,便于群众查询等。

所有的公开,为的是将权力在阳光下运行,政务“晒”在阳光下,公开“亮”在民心中,使行政事务更加透明、干部处事更加公正、群众心气更加平顺、发展合力更加强劲,商丘社会更加和谐。

### 为民承诺重若千钧

成效:能强则强,能优则优,能快则快

万家忧乐在心头,一枝一叶总关情。商丘市行政服务中心始终把百姓放在心上,把民生抓在手上。“民生大如天,但要解决好民生问题就必须从老百姓最急需、最紧迫的小事、细事做起,为民承诺,为民服务,为民排忧解难。”接受记者采访时,市纪委副书记、监察局局长孟玮郑重地说。

他们推行服务承诺,接受社会各界监督,承诺“进一个门办好,交规定费办成,在承诺日办结”。市纪委书记,市行政服务中心党组书记、主任曹月坤告诉记者,他们这方面工作最大的亮点,也是最大的特点,就是“能强则强,能优则优,能快则快”。

强在便民。

市行政服务中心直接与企业、群众打交道,可以说是优化发展环境的晴雨表和展示台。目前,商丘43个职能部门在该中心设立了160个服务窗口,集中受理234项行政审批(许可)项目。为此,他们不断完善“一站式”服务功能,推进项目进驻,极大地方便了各界群众。他们完善电子监察和电子审批系统建设,开发了具有网上受理、流程定制、并联审批、全流程监控及收费管理等功能的行政审批信息管理系统,使服务中心的网络建设大大改善,网上办事能力显著提高,网络管理水平更加高效。在合理设置工作岗位、完善工作职责的基础上,推行AB岗工作制度,保证窗口工作不错位、不越位、不缺位,实现“无缝隙”服务的目标。

优在创新。

一座楼办事,一个口受理,一个窗收费,一条龙服务。经过多年的建设和发展,市行政服务中心已成为服务群众、服务企业、服务纳税人的桥梁和纽带。作为全省首批行政服务标准化示范单位,商丘市行政服务中心一直以来都把服务标准化建设作为规范发展的重大举措。他们不断完善部门领导现场办公制度,市直部门负责人坚持每周至少一次到窗口现场办公,接受社会各界业务办理方面的咨询,现场签批、协调办理重大行政审批(许可)事项,努力为投资者营造审批环节最少、政府行为最规范、部门服务最到位的办事环境。他们开展评议“红旗窗口”、优质服务标兵活动,把服务延伸到大厅之外,实行整体联动服务、主动上门服务,加大为投资1000万元以上的重点企业、重点项目和外商服务的力度,开通“服务直通车”,对商电铝业、河南万新肠衣有限公司、河南冰熊集团等40多家企业开展工商年审、机构代码年审、环保评估、规划建设咨询等服务,切实帮助企业解决发展中遇到的问题。此外,他们还开辟经济适用房申请、廉租住房便捷通道,实行随时申请随时审核制度,对社会弱势群体进行特事特办、登门服务,把廉租住房补贴及时送到困难群众手中,让他们真真切切地感受到党和政府的关怀;充分发挥汽车下乡惠农强农、拉动消费带动生产的作用,成立了汽车下乡和汽车以旧换新联合办理窗口,为购车农户和以旧换新车主提供“一条龙”服务。他们还开通“农民工绿色通道”,成立汽车下乡“一站式”联合办理服务窗口。为购车农户提供车辆入户、牌照办理、财政补贴、参加保险等“一条龙”服务。中心启动行政审批法律、法规档案查询系统,该系统对在中心受理的所有审批项目的法律法规、政策依据,建立档案,输入微机,同时编印成册。

快在提速。

市行政服务中心充分发挥部门集合优势,加强行政效能电子监察系统的管理与使用,进一步简化办事流程,压缩审批时限,在法定办结时间的基础上缩短30%作为承诺时间,所有行政事业性收费项目严格按照下限标准收费,实现了行政提速、群众减负的目标。该系统的应用,实现了行政事项由传统的手工处理向现代“网上办理、无纸化办公”的重大转变;推动了行政权力阳光运行,避免了暗箱操作,堵塞了漏洞,有效地发挥了从源头上防治腐败的重要作用。他们优化审批流程,对全市纳入服务中心集中办理的234项行政审批项目,逐项进行细化分解,并按照规定受理、审查、审批、收费、办结等环节逐一规范,明确责任人、收费标准、申报材料、办结时限等,对审批流程再优化,提高了审批过程的透明度。对审批事项涉及两个部门以上审批的,中心实行项目并联审批,各相关部门同时受理、集中批准、统一送达,以办理时限最长的单个审批环节时限作为整个事项的最终审批时限。结合商丘实际,中心还确定了政府投资类、外商直接投资类、企业注册类、工程建设类、非政府投资类等5类项目,分别确定项目牵头单位,坚持“集中办公、统一受理、并联审批、联席会议、限时办结、行政效能电子监察系统”的运行机制,切实提高了项目并联审批的效率。他们还把项目化管理作为中心工作的重点,加大各项工作的落实力度,抓具体,具体抓。2012年,中心设立了13个重点项目,做到一个项目一个领导、一套班子、一套运行机制、一个时间进度表。落实项目责任,使每个项目都有人抓、有人管、有人落实,做到有序推进。

此外,他们还要求各窗口实行“六种服务”、做到“六个快”,即在为企业提供引导服务、延时服务、预约服务、及时服务、上门服务、跟踪服务“六种服务”的同时,还要做到办事动作快、咨询答问快、审批手续快、急事处置快、联络协调快、解决问题快。同时,建立“绿色通道服务”,对全市产业集聚区建设项目开通“服务直通车”,本着急事急办、特事特办的原则,不分8小时内外,不分节假日,坚持先办事、后休息,企业申报事项的前置审批“先上车、后买票”,最大限度地满足各界群众的需要,成为全市窗口行业优质服务的标杆和样板。

几年来,中心强化服务意识,为河南裕仁农业科技有限公司、河南众邦有限公司、商丘瑞华置业有限公司等150多家企业开展并联审批服务;各部门负责人现场办公年均1600多人次,现场办理审批事项年均420多件,召开业务部门协调会议年均20多次;每年主动上门为40多家重点企业开展工商年审、机构代码年审、环保评估等服务,解决企业发展中遇到的问题。

“今日事情今日办,大事小事认真办,熟人生人一样办,任何事情依法办”“宁可自己麻烦百次,不让群众麻烦一次”。10年来,中心窗口工作人员一直秉承这样的工作理念,在和諧轻松的氛围中为办事群众解释、答复、办件、服务。(下转4版)



市公安局交警支队车驾管窗口前秩序井然