

完善窗口制度 提高规划效能

——市行政服务中心市规划局窗口十年工作侧记

□文/晚报记者 邵群峰 成绍峰 □图/通讯员 李忠常

十年来,市规划局窗口在市行政中心以提供高效、优质、便捷的服务为宗旨,进一步规范办事程序,严格依法办事,提高服务质量,树立了良好的社会形象,获得多项荣誉。

发挥窗口作用

理顺体制,明确职责,强化窗口作用 2006年之前,市规划局窗口在人员配备和管理体制方面属于临时设置,窗口的作用不能得到充分发挥。为彻底扭转这一局面,2006年10月份,市规划局在借鉴外地先进管理经验的基础上,结合当时正在进行的规划管理体制改革,对窗口管理加大了改革力度,提出了“以窗口促规范,以窗口树形象”的工作思路,进一步理顺体制,加强人员力量配备,明确窗口岗位职责,完善窗口管理制度。

一是理顺内部业务,窗口统一管理。2006年10月份,经市编委批准,市规划局内部科室增设了综合业务管理科,明确要求综合科必须统一管理窗口,实行科长负责制,并抽调了4名政治素质高、业务能力强的骨干人员长期进驻窗口。综合科成立后,按照市规划局党组要求,进一步完善工作措施,建立健全规章制度,明确每个人的工作职责,合理分解工作任务,使窗口管理工作迅速走上规范化、正规化,促进了市规划局“阳光规划”工程的推行和审批效能的提高。

二是实行“三个统一”,发挥窗口作用。为充分发挥窗口作用,强调窗口在整个规划许可运行程序中的枢纽地位,促进规划系统依法行政的水平和质量,促进规划审批的规范化运作,提高办事效率,强化窗口服务职能,真正使窗口成为便民、便商的快捷通道,规定窗口实行“三个统一”:①实现了一个窗口对外。从收件到发证,全在窗口完成,真正做到按《行政许可法》的规定在时间、程序、需要准备的材料等方面一次性告知的要求,规范了行政行为,减少了申请人的麻烦,同时也预防了腐败现象的滋生。②窗口统一收件。将规划系统所有行政许可申请全部纳入窗口统一受理,统一收件,相关业务科室不得直接收件,所有项目申请由窗口根据有关规定初审把关后,根据业务分工分配各业务科室,并及时进行督办。③窗口统一发证。规划部门按照职能,主要负责“一书两证”的办理。所有报件申请按规定程序批准实施后,由窗口依据《行政许可法》规定统一发放“一书两证”。

三是窗口办组织业务审批。市规划局在规划审批中实行业务会议集体审批制度,业务会议每周五定期召开。由综合科根据窗口受理报件情况提请召开业务审批会。并负责业务审批会的组织、协调、汇报、编发会议纪要等工作。同时,市城乡规划委员会秘书处设在综合科,负责市城乡规划委员会的日常管理工作,对涉及14条主干道、古城保护、重大基础设施项目、重点项目建设等重大项目,则由综合科根据窗口



办事群众向规划局窗口赠送锦旗。

反馈信息,以市规委会秘书处名义提请召开市规委会会议,并负责会议的组织、筹备、信息反馈、项目汇报等工作。由窗口办统一组织各类项目审批会,保证了项目审批的连贯性、统一性、快捷性,保证了各类规划许可在《行政许可法》规定的许可时效内完成,促进了依法行政。

提高服务质量

为严格办事程序,提高行政审批效率,建立长效机制,进一步建立健全了窗口各项管理制度。

一是一次性告知制。服务对象要求办理的事项,经办人应当场审核其有关材料,对可以即时办理的事项应即时办结;对材料不齐全或不符合法定形式的,是行政许可范围的应当场或在5个工作日内一次性告知其所需补正的全部内容;由于法律、法规等明确规定不能办理的,也应一次性告知服务对象不能办理的原因。对服务对象所办事项涉及多个部门,或相关手续、材料不清楚,法律、法规和其他规范性文件规定不明确等特殊情况,窗口经办人应及时帮助其咨询了解或请示报告,并将结果告知服务对象。经办人员在向当事人一次性告知时,当事人需要书面形式告知的,经办人员应以书面形式告知,经办人员应填写《一次性告知清单》,对需补办的手续、材料及办理程序和办理时限作详细说明。在项目技术审查阶段,由窗口根据市规划局业务审批会和市城乡规划委员会会议纪要以及相关部门和利益人反馈的公示意见,一次性告知建设单位需要如何进一步修改规划和建筑设计方案,以及其他需要做的工作和补充的材料。

二是首问负责制。窗口工作人员都有明确的分工,包括咨询受理、方案审查、材料接收、网上报批等,大家各负其责。窗口工作人员首次接受项目单位和个人申请或咨询的,则该项目的审核、办理、办结、应告知事项、信息反馈等情况则全程由该工作人员负责。

三是限时办结制。对正式受理的各种许可申请,在申请单位完成方案修改、按时缴纳市政设施配套费等工作后,必须在15个工作日内完成所有审批程序,及时核发证书。

四是登记制。规划窗口建立了完善的登记制度。规定在窗口办理的各项业务事项必须及时准

确地登记、记录,便于查询和统计。窗口制定了周五来访登记表、周五来访记录表、咨询登记表、材料接收登记表、项目管理登记表、项目受理登记表、退件登记表、各种证件领取登记表、法律文书使用登记表。各种登记表显示了各种事项的办理的时间、申请人、窗口办理人、需要办理事项等内容。

五是法律文书发放制。长期以来,规划窗口坚持法律文书发放制度。《行政许可法》实施后,行政服务中心统一印制了比较完善的行政许可法律文书,规划窗口在各个项目审批过程中严格按照程序和要求发放。既保证了申请单位、申请人的权益,也保证了我们单位的权益。在去年省纠风办的突击检查中,由于规划窗口长期坚持法律文书发放制度,并配备了齐全的法律文书,受到了省纠风办的表扬。

六是责任追究制。为保证各种制度得到贯彻执行,一方面加大对窗口工作人员加强政治思想教育,提高窗口工作人员的政治思想水平和综合素质;一方面制定了严格的奖惩措施,出台了《商丘市规划管理局规划编制、审批、执法监察责任追究办法》,对不能严格按照各项规章制度办事、不按程序审批的责任人给予严肃处理。

提高审批效率

改革审批办法,提高规划效能该窗口从规划审批运行机制入手,改进审批方式,完善审批制度,实行了“业务例会、专家委员会、部门联席会议、规划委员会”规划四级审批制度。从而提高了审批效率和质量,增强了审批的透明度。一是实行网上审批,增加审批透明度。按照“应上事项必上”的原则,市规划局在原来6项规划行政许可事项的基础上,把村镇规划建设项目也纳入电子监察系统,保证了所有审批事项全部在“规划窗口”受理,做到一个窗口受理、一个窗口反馈,严格按照网上审批时限的规定进行审批,极大地方便了群众,提高了效率。二是改串联为并联审批,提高工作效率。按惯例,以往在受理建设项目审批过程中,都要经过选址、用地审批、建设工程审批等三个环节,各审批环节之间互为前置条件,前一阶段审批完不成,下一阶段审批工作就无法展开。近年来,市规划局为提高效率,提出规划审批理由由“串联”变为“并联”,

窗口受理报件后,首先由用地规划科进行规划选址,各业务科室根据有关规划提出规划设计条件。项目单位根据规划设计条件设计出总平面和建筑规划方案后,由各业务科室按照各自职能同时介入,对建设项目总平面布置和建筑设计方案同步进行审查,提交业务会审批。形成了平行运作的“并联审批”模式,有效地缩短了审批时限,简化了办事程序,提高了办事效率,受到了建设单位的欢迎。三是强化了规委会的审议作用。对主、次干道两侧、重点区域、重大基础设施建设和重点建设项目规划方案以及重大规划编制成果提交规委会审议决策。尤其在规委会人事安排上得到进一步强化;市委书记任规委会第一主任委员,市长任规委会主任委员,常务副市长、分管副市长任副主任委员,每次都亲自参加规委会会议,对重大规划编制、重点项目建设方案,市四大班子领导全部出席规委会,严格把关。2011年提请召开市规委会3次全会。

强化全程服务

加强批后管理,强化全过程服务一是完善公示和听证制度,实行“阳光规划”。城乡规划与老百姓的生活息息相关,稍有不慎就会给百姓生活造成不便。市规划局始终坚持开门纳谏、透明决策、公开行政、依法办事,杜绝“审批一言堂”和暗箱操作,实施让社会各界认可的“阳光规划”。

二是实行周五领导办公制度,解决建设单位的疑难问题。为服务基层,方便群众,及时解决,2007年5月以来,市规划局实行周五领导办公制度。每周五由市规划局主要领导到行政服务大厅现场办公,受理群众咨询、投诉、现场解决项目审批需要解决的各种问题。三是实行规划服务员制度,提供全过程服务。对批后项目由两名规划执法人员跟踪服务,对重点项目实行全程服务。在建设项目建设场所悬挂规划服务员公示牌,明确规划服务员的职责、服务内容,公布服务员的手机号码,随时解决项目单位在建设过程中遇到的困难和问题,并监督各规划审批事项的落实,杜绝擅自改变规划现象的发生。四是建立了即时评价体系。为及时了解服务对象对市规划局窗口工作人员服务态度、工作效率和服务措施等方面的满意程度,市规划局在窗口专门设立配置了即时评价体系,以进一步提高窗口工作人员的工作责任心。