

让“放管服”改革更有温度

渝北区以高效政务服务增进群众获得感

渝北区行政服务中心持续深化简政放权、放管结合、优化服务，着力打通服务群众“最后一公里”，除烦苛之弊、施公平之策、开便利之门，让企业和群众更多感受到“放管服”改革成效。



国务院“放管服”改革督导组到渝北区行政服务中心检查指导工作

1 打造政务品牌

走进渝北区行政服务中心大厅，服务的春风扑面而来。近年来，渝北区全面深化行政审批改革，立足“建设一流队伍、创建一流中心、打造一流服务”的目标，坚持管理规范、运行高效、服务优质、群众满意，树立政务服务良好形象。加强制度文化建设，建立完善工作人员行为规范等20项管理制度，编制员工手册，全面落实首问责任、一次性告知、服务承诺、限时办结、文明服务等制度，并严格按照制度兑现考核；加强服务文化建设，健全监督评价考核机制，加强值班巡查、视频监控、投诉处理，推行即时服务评价。

同时，政务服务品牌建设成效显著，已创建国家级品牌2个，区级以上服务品牌10余个；加强审批服务人员教育管理，深化窗口服务大练兵活动，深入开展“优质服务在窗口”活动，坚持“支部带窗口”党建模式，丰富文化活动，推进市级文明单位创建，强化信息发布、媒体宣传、舆论引导，统筹抓好窗口各类品牌创建，建设政务服务示范窗口。

形式多样的文体活动，丰富了职工精神文化生活。2017年，渝北区行政服务中心组织开展各种文体活动10余次。如“迎中秋、庆国庆”摄影、书法、绘画、手工作品征集评选活动，中心广大干部职工积极参与，共征集到摄影作品53幅，书法作品20幅，绘画7幅，手工作品56件，并对征集到的作品开展集中评选。第二届职工运动会成功举办，包括象棋、羽毛球、乒乓球等3项个人单项比赛和职工趣味运动会7项团体比赛，为广大干部职工在紧张繁忙的工作之余，搭建了一个相互交流、愉悦身心的平台，进一步增强了凝聚力和向心力。



组织开展收听收看“放管服”改革电视电话会



召开重点项目绿色通办联席会



召开镇街便民服务工作会

2 “瘦身”行政权力

在全市行政审批标准化建设中期检查评估中，渝北区获得市政府评估检查组肯定，在小组评定中排名第一。制定全区政务服务标准体系，实行行政许可事项清单管理，动态管理和编码管理。按照行政许可标准化要求，对行政许可事项、公共服务事项、涉审中介服务事项进行认真清理，逐项明确事项名称、设定依据、行政许可实施机关、行政许可对象等要素，统一规范事项名称、条件、材料、流程、时限，对行政许可事项赋予唯一标识代码，进一步完善行政许可事项（承诺件）受理单制度，编制服务指南，制定审查工作细则。2017年，渝北区共承接取消行政许可事项14项，承接自贸区审批事项33项，对应调整许可事项4项。目前，全区共保留行政许可事项264项，公共服务事项154项，涉审中介服务73项。制定了包括6大子系统、40个标准明细，覆盖政务服务各个方面的标准体系结构，编写并发布服务标准详细规范40个，涉及事项的服务指南和审查

工作细则全部编制完成。与此同时，还改进审批服务方式，继续深入推进“两集中两到位”改革，做实“一站式”服务窗口，精简优化审批流程。全区行政许可事项共调整优化环节97个，减少材料240件，压缩时限4958个工作日，办结时限比法定时限减少55.9%，终审率达57.5%。全力服务市场主体发展，推进个体工商户“两证合一”、企业注册登记“五证合一”，推行注册登记“双告知”制度；税务服务实施营改增、实名办税、国地税联合办税等新政。提升建设领域审批质效，对建筑工程类审批服务进行梳理优化，分别形成市场投资和政府投资项目审批全流程图，优化环节26项，减少材料20项，缩短审批时限41个工作日；推进政府投资市政工项目审批流程优化，共优化审批环节10个，减少材料近20件，压缩审批时限18个工作日。支持自贸区建设，为入区企业提供绿色通道服务。

3 创新“同区通办”

渝北区行政服务中心全面践行“三清、四亮、五个一样、六零服务”要求，打造“亲情服务、满意一百”服务品牌。工作人员服务规范、中心投诉处理办法上墙公示，将全区行政审批制度改革工作纳入对部门和镇街的年度目标考核内容，完善中心入驻部门的月度考评细则，细化了18类评价指标。健全监管机制，落实行政审批服务工作考核管理办法，每月通报运行情况，启动服务质效三方测评，坚持日常考勤、月度考评和年度考核相结合，规范服务行为。经委托三方机构对1000名服务对象测评，群众对中心服务满意率达到97%。

为进一步完善服务功能，中心增添服务设施，规范标识标牌，启动新中心方案设计。推进镇街两级服务中心提档升级，印发《渝北区镇（街道）、村（社区）两级服务中心标准化建设指引》，加大督导推进力度，打造龙塔街道公共服务中心和仙桃街道睦邻路社区便民服务中心标准化建设示范点。全区镇村两级中心标准化建设顺利推进，已完成兴隆等6个镇街公共服务中心、22个村（社区）便民服务中心改

扩建，镇街及村（社区）中心视频监控系统实现全覆盖。全面深化群工系统推广应用，进一步加大解决问题、应用拓展、平台整合力度，切实提高群众反映事项的办理率、满意率。全区形成了以区行政服务中心为主阵地，22个镇街公共服务中心和349个村（社区）便民服务中心三级联动的政务服务体系。值得一提的是，率先在全市启动22项公共服务事项“同区通办”工作，打破行政区域界限和户籍限制。凡是渝北户籍的居民和辖区相关单位，均可凭身份证证明选择就近的镇街公共服务中心或村（社区）便民服务中心申请办理，有效解决因镇街撤并、征地拆迁、异地居住等带来的群众办事不便问题。利用自助申请、自助缴费、自助查询、手机短信、微信等智能化服务终端，不断优化提升事项办结率，力求使越来越多的事项实现“同区通办”。运行一年来，累计办理事项16465件，“同区通办”量占基层办件量的10%，群众办事平均节约时间50%以上，方便、快捷、高效的公共服务获得群众广泛好评。

4 引入“互联网+”

全力打造“智慧中心”，让广大群众“多走网络，少走马路”。中心突出集约化、信息化、便民化的特点，依托“互联网+政务服务”，不断提升智能化服务水平。加快推进网审平台的应用，所有许可事项全部纳入网上政务服务管理平台运行，按照标准化要求对已经审定的许可项目的相关要素及时在网审平台上进行修正发布，落实相应的配套管理办法，积极推进单轨运行，推动政务服务管理平台向基层延伸。据不完全统计，2017年全区网上审批办结许可事项10万余件，居全市前列。加强中心自助服务区建设和信用信息查询平台建设，大大方便群众办事；很多事情不需要到服务柜台，市民自己就可以在机器上完成操作。如公安服务区出入境管理窗口实现无纸化办理，并设置了签转、取证24小时自助服务区，如果不会使用，还有服务人员热情指导。初步构建起了“线上线下、虚实一体”的政务服务格局。同时，着力建设中心

综合管理系统，优化整合考勤管理、排队叫号、服务评价、电子监察、3D引导、绩效分析等10大系统功能，实现全流程信息化管理。升级行政服务中心门户网站，建好用好微信公众号、手机报等新媒体。2017年7月，渝北行政服务中心作为全市区县“放管服”改革的代表接受了国务院第四次大督查，行政审批改革、标准化建设和中心运行管理工作得到市政府办公厅、市编办等牵头单位的充分肯定。区行管办还被命名为“渝北区首届人民满意公务员示范单位”。“改革没有终点，我们一直在路上。”渝北区行政服务中心相关负责人表示，将不断改善服务方式和手段，积极落实“互联网+政务服务”行动计划，大力提升渝北区建设项目审批效率，促进经济发展转型升级，为社会经济发展注入新活力。

(游佐亮)

