

# 服务企业百姓的窗口 优化营商环境的标兵

## ——市行政审批服务局服务全市高质量发展纪实



市委书记张新文到市行政审批服务局调研



市委副书记、市长张伦到政务服务大厅调研



市委常委、常务副市长王磊到市行政审批服务局调研



市行政审批服务局党组书记、局长张体信到企业现场办公



高效服务迎来企业送锦旗



工作人员在总咨询台接待办事群众咨询



组织开展“冲锋勇烈 湖西记忆重温游”红色现场教学



组织开展党史教育红色体验拓展训练活动

### 这是一个开拓进取的团队

队,鸣奏着改革创新的旋律;

这是一扇亲切温暖的窗口,传递着真情为民的温度;

这是一个助力发展的平台,见证着营商环境的提升;

这就是初心不改,矢志为民,“服务企业百姓的窗口,优化营商环境的标兵”——菏泽市行政审批服务局。

2018年12月24日,按照省部署,在市委市政府的坚强领导下,市行政审批服务局挂牌成立。2019年1月2日投入运行。陆续承接划转、下放、委托的238项行政许可事项和91项关联事项,统一集中至市行政审批服务局开展工作。划转事项为全省最多最全,改革步伐为全省最大。成立运行两年多来,市行政审批服务局坚持以人民为中心,以“营商环境突破”为目标,最大程度释放改革红利,实实在在地提升老百姓的获得感、幸福感。牢牢秉持“审批有速度,服务有温度”的服务理念,市行政审批服务局探索形成了“一窗办、一链办、一网办、一次办好”等独具特色的政务服务模式,持续推动营商环境优化提升,让“办事很方便”成为菏泽营商环境的“烫金名片”。

### 深化“放管服”改革,

### 打通服务惠民“最后一公里”

如何高质量打造政务服务样板?这是菏泽市行政审批服务局领导班子一直深入思考、积极破解的难题。经过多年来的工作实践,班子成员达成了共识:成立行政审批服务局的初衷是创新审批服务方式,将原来分散在政府各部门行政许可交由一个部门行使,提高审批服务效率,便利企业和群众办事,因此,做好审批服务工作,必须深化“放管服”改革,让企业和群众办事越来越方便。

“改革要有创新思维,要奔着问题去。我们挑起最重的担子,啃下最硬的骨头,努力成为深化改革的开路先锋,争做政务服务工作的排头兵。”市行政审批服务局党组书记、局长张体信说。

作为伴随改革诞生的部门,市行政审批服务局将改革创新作为开展工作的重要基础,做到工作谋划以改革为出发点,工作措施以改革为载体,将改革贯穿到工作的方方面面。推动“扩权强县”改革,对县区、乡镇有实际需求、承接能力和实施条件的,运用“2号章”推动事权延伸下放。将市级职责内34项经济关联事项赋予开发区、高新区局,采取直接下放、委托授权等方式向各县赋予61项权力事项,群众可自主选择到市或县区办理。在巨野龙堍镇政务大厅设立市县镇审批直通车服务窗口,将20项市级权限延伸至镇实施,技术、设备、权限等要素同步下沉,实现了乡镇居民家门口就能办事。

大力推动“一链办理”改革,市级企业开办时间压缩到2小时以内,为新开办企业免费赠送包含营业执照、印章、税控设备、发票的“服务礼包”342个,县区合计为企业免费刻制公章13376套、免费提供税控设备11505

个,平均为每家新开办企业节省费用1000余元。推动开展“一业一证”改革,完成52项流程再造,形成44项“主题式”审批和“一链式”办理标准,审批时限降低至改革前的1/4,市县共颁发《行业综合许可证》20789张,数量排名居全省第3位。推动“容缺受理”和告知承诺制改革,印发《容缺受理管理办法》,对职权内146项涉企许可事项100%容缺受理,容缺申请材料210余项,过后补齐申请材料。推行审批告知承诺制,公布35个事项主项、容缺申请材料77项,实现审批时限进一步缩减。开展建筑业企业资质告知承诺制试点,对12项建筑业企业资质以告知承诺方式办理审批810件。

### 当好“店小二”,

### 优化服务推动审批再提速

一切工作的落脚点都是“服务”。市行政审批服务局将企业和群众的服务满意度作为工作最终目标,通过特办服务、跟踪服务、减负服务、简约服务、人性化服务等便民措施,让审批服务既有速度又有“温度”。实行疫情期间特办服务,通过网上办、预约办、邮寄办、“无接触”办理审批事项232项、公共服务事项22470项。前移服务窗口,由工作人员为申请人来回跑腿办事。1级响应期间,对疫情导致无法及时办理许可延续的,发布自动延期延续通告,提供人性化服务。

2020年9月17日,市行政审批服务局局长张体信跟踪调研服务对象东明石化集团股份有限公司销售终端负责人宋华贵,将一面印有“高效规范办事,贴心服务企业”的锦旗,送到审批工作人员手中,表达公司对便民高效服务的感谢。该负责人称,原来公司加油站开办申请成品油零售经营批准证书,需要往县里、市里、省里跑多趟,证件办下来要花费近两个月的时间。这次从受理到批准用了还不到10天,这么短的时间内实现了开业经营,大大节省了企业运营成本,对审批服务态度和效率非常满意。

积极主动服务重点项目建设,建立“市县联动重点项目推进专班”,对全市114个省重点项目、120个市重点项目精准跟踪服务,局领导分包县区,各业务科室与各县区局协调联动。根据11大类审批手续,为所有重点项目拉出共2574项服务清单,挂图销号作战。局领导班子根据清单每周“陪跑”,带领科室主要负责人到项目驻地现场办公,瞄准企业提出的“需求包”,提供好“服务包”。对重点项目涉及的所有审批“解剖麻雀”,根据项目的“需求包”,提供好“服务包”,各项审批并联进行,大大减少了审批耗时。

实行评审勘验减负服务,推出远程视频评审模式,在线调度判别被评审对象要件,反馈评审结果,实现“远程上传、在线反馈”踏勘评审,完成远程评审514件,效率提升300%。持续将行政审批技术服务项目通过政府购买服务方式实施,平均每年为企业群众减免费用720万元以上。实行行政许可审批简约服务,坚持实行好一次性告知制、首问负责制、限时办结制、窗口无否决权制度。对一线审批人员充分授权,压缩审批流水线,推行集成审批

和限时审批,加快内部流转。将65项与群众关系密切、发生量大的事项确定为即办事项,群众即来即办、当场办结。实行企业登记“一审核准”,整体耗时缩减30%。

实行公共事项人性化服务,推行工作日“延时服务”,节假日“预约服务”,八小时之外上门服务。逐步改造升级、亮化美化服务大厅环境,严格人员着装要求。设立大厅室外和室内电子吸烟亭,开放图书阅览角,开通老幼病残孕“绿色通道”,协调企业免费在院区入口处设置口罩售卖机。与附近单位签订共享停车协议,错时提供停车位免费使用,缓解“停车难”。新增、升级了税务办理、不动产查询、信用查询等24小时自助服务设备,安排帮办人员指导操作,实现服务更加便民、贴心。

审批服务工作涉及面广,离不开统筹协调,离不开各部门单位的配合。市行政审批服务局牵头做好服务事项的审批与监管联动,建立审管联动和信息互通机制,坚持开门服务,开展“一把手面对面疏堵点”走访,积极主动对接市直部门,沟通化解业务堵点,形成工作合力。牵头迎接营商环境3项评价,在开办企业、办理建筑许可、政务服务3个指标方面牵头协调近15个市直部门单位共同做好工作,及时调度梳理汇总工作进展,迎接全省营商环境评价。牵头推进全市工程建设项目审批改革,印发20余个配套文件,通过“减放并转调”,压减审批事项,并联审批流程,规范审批事项,推行告知承诺,完成联合审批系统建设对接。配合做好大数据管理和信息数据共享,完成全市营业执照、排污许可、医疗机构等142.2万条数据收集,提报至市大数据局。

### 朝着办好办、奔着满意去,

### 简化办事流程解民忧

市行政审批服务局成立以来,接到过许多群众的感谢信,但最让人印象深刻的,是一位盲人用盲文写下的感谢信。2020年,盲人按摩师孙振东凭着自己的努力购买了一套房子,但他是位盲人不方便到服务大厅现场办理不动产权证书,并且担心自己无法签字造成办理困难,这可让孙振东没少发愁。

万般无奈之下,孙振东抱着试试看的心态,拨打了菏泽市行政审批服务局的服务电话,咨询自己的情况。令他没想到的是,局长对他的事情很重视,并主动询问他地址。2020年11月17日下午,市不动产登记中心曹庆军带领工作人员黄浩,下班后冒雨上门来核实信息。11月18日上午,市行政审批服务局局长张体信带领市不动产登记中心工作人员,再次冒着大雨上门服务。在办理过程中,工作人员黄浩代替孙振东填写申请表,手把手引导孙振东按上指纹印,整个服务过程全程录像备查,不到10分钟就完成了不动产登记的申请流程。18日下午,不动产登记中心帮助孙振东办理不动产证银行抵押手续后,工作人员第三次冒雨登门,并把不动产证送到他手里。

收到不动产证的孙振东十分激动,请姐姐拍了张照片,发了朋友圈。

在高兴之余,孙振东心里只有一个念头,那就是感谢政府。孙振东在信里写到:我作为一名残疾人,越来越多地感受到政府对我们盲人和残疾人的关爱和温暖,万分感谢我们政府的工作人员。

在工作过程中,市行政审批服务局主动接受来自各方面的意见、建议和监督,将其作为检验工作成效的机会,加快事业发展的机会。及时主动完成了人大代表建议和政协委员提案办理工作,加强与代表委员的联系,跟踪问效。对高频事项建立“局领导跟跑”机制,深入企业一线查摆痛点难点。邀请社会监督员、企业代表现场观摩、纳言问需。邀请媒体暗访,通过“真实体验”发现工作短板,以各服务窗口、12345热线、吹哨办、信访机构、行风热线等为渠道平台,全方位接受“吐槽、找茬”。

“面对法规更新滞后、部门间法规碰撞、新生事物突发事件审批无法可依等难题,我们始终站在服务经济发展、优化营商环境、急企业群众之所急的立场上开展服务,担当作为,力争使重大项目早落地早投产。”在新旧政策法规交替出台的空档期,在突发事件的法规空白期,我们没有因审批暂无法可依而等待观望,及时人性化延续企业许可,后置踏勘评审,勇于承担起法律风险,将便利留给企业,按照最大限度支持产业发展的原则,为我市经济社会发展保驾护航。”市行政审批服务局党组书记、局长张体信告诉记者。

审批服务具有窗口性、循环性、连续性等不同一般行政工作的特点,大厅业务日发生量平均在1500件左右,政策要求更新变化快,工作人员需要“在学中干、在干中学”。省流程再造攻坚行动要求权力事项进一步下放,陆续有更多事权划转至审批部门。在人员少、业务量大、群众企业期望值高的工作背景下,全局171名工作人员承担起改革前分散审批体制下原需近2000人的工作量。在局党组的团结带领下,全局广大干部职工凝心聚力,担当作为、奋力攻坚,老同志持续发挥余热、久久为功。年轻同志纷纷冲锋在前、敬业奉献,用心血汗水践行审批服务人的初心使命。

习近平总书记在庆祝中国共产党成立100周年大会上的重要讲话指出,必须紧紧依靠人民创造历史,坚持全心全意为人民服务的根本宗旨,站稳人民立场,贯彻党的群众路线,尊重人民首创精神,践行以人民为中心的发展思想,着力解决不平衡不充分问题和人民群众急难愁盼问题。市行政审批服务局党组书记、局长张体信表示,“我们将更加紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围,践行党的宗旨,永远保持同人民群众的血肉联系,有的放矢、精准发力,最大程度释放改革红利,提高行政审批服务效能,继续为实现人民对美好生活的向往不懈努力。”下一步,市行政审批服务局将继续紧紧围绕全市“营商环境突破”,坚持把民之所需作为政之所为,多谋富民之策、多行惠民之举、多解民生之忧,真正以优质的审批服务为全市高质量发展贡献力量。

记者 杨飞 通讯员 刘阳  
(本版图片均为资料片)