



全年接待办事群众 10 余万人次, 办理审批服务事项 12.5 万余件; 完成建设工程招标投标项目 54 项, 成交金额合计 3.88 亿元; 政府采购 119 项, 成交金额 2.39 亿元; 12345 平台办理工单 14145 件, 按期办结率达 100%…… 成立仅仅一年的汉滨区行政审批服务局, 用实际行动交出了一份亮眼成绩单。

一年来, 汉滨区持续深化重点领域改革, 加快推进“放管服”和“最多跑一次”改革, 取消和下放审批事项, 深化“证照分离”“照后减证”改革, 依托政务大厅打造区级统筹、整体联动、部门协同、一网通办的“互联网+政务服务”体系, 实现“最多跑一次, 只进一道门, 能办所有事”, 全力打造全市一流的政务服务环境。

### 审批“集中瘦身” 发展“加油提速”

“从前都说找政府部门办事‘门难进、脸难看、事难办’, 现在大不一样了, 工作人员不仅态度好, 效率也高!” 去年 8 月 16 日, 某公司负责人章先生, 通过陕西省工商企业登记全程电子化服务平台进行网上注册登记, 下午就拿到电子营业执照; 到政务服务大厅政务窗口办事的唐先生, 窗口工作人员通过内网实时传递相关数据, 将原本需要 2 个月审批期限的补录流程缩短到了 1 天之内, 使他的迁移证明和在深圳落户问题得到了解决。这些只是汉滨区行政审批服务局减政放权的一个缩影。

简政放权是全面深化改革的“先手棋”和转变政府职能的“当头炮”。推进“放管服”, 进一步转变政府职能, 是牵动“牛鼻子”的改革。汉滨区行政审批服务局局长徐开坤说, “一门一网一次”是汉滨区行政审批服务局牵头推进的重点改革, 也是其成

立之初“服务便民”的不变初心。该局成立以来, 将区级部门所有审批服务事项纳入政务中心“一门办理”, 进驻政务大厅的单位由原来的 22 个增加到 42 个, 服务人员由原来的 120 余人增加到 170 余人, 新的大厅设置了 200 个服务窗口, 进驻事项 636 个, 真正让企业办事“只进一道门, 只跑一个窗, 只找一个人, 最多跑一次”。

针对过去存在的企业办事“门难进、脸难看、事难办”等机关作风问题, 汉滨区政务服务中心将“一门一网一次”改革纳入年度目标管理绩效考核体系, 并采取专题部署、专项巡察、联合督查、暗访通报等多种监督检查手段, 让“门难进、脸难看、事难办”彻底成为历史。严格落实首问负责制、一次性告知制、限时办结制、服务承诺制、容缺受理、“好差评”等制度, 建立电子监察系统, 用科技手段强化对审批服务的监督, 及时发现、纠正问

题, 对检查发现的问题, 明确时限, 落实整改; 设立投诉电话和举报信箱, 接受基层、群众和社会各界的广泛监督, 确保各项改革措施落地生效。

组织进驻单位深入贯彻落实《优化营商环境十大行动方案》, 面对面、近距离解决企业和群众办事的“痛点”“堵点”“难点”问题, 确保“放管服”改革各项举措在政务大厅落地、落实、落细。依托 12345 服务热线平台, 完善营商环境监督、投诉、受理、督办、反馈工作机制, 以“零容忍”的态度推动严惩损害营商环境、侵害企业利益行为, 坚决打通营商环境政策落地的“最后一公里”。

“‘一门一网一次’改革强化了‘以人民为中心’的服务理念, 从企业和群众办事的‘第一视角’出发, 优化再造办理流程, 让企业和群众办事更加方便快捷。”徐开坤说。

### 信息“数据跑路” 服务“零距离”

简政放权, 优化营商环境的关键是让信息多跑路, 群众少跑腿。为方便群众办事, 汉滨区行政审批服务局用心推行“互联网+政务服务”, 以群众办事线上“一网通办”, 线下“只进一扇门”, 现场办理“最多跑一次”为目标, 在政务服务网上公布了 420 个“最多跑一次”事项和 100 个“最多跑一次”高频事项, 开通网上办理渠道。政务中心启用了无声叫号系统, 方便群众网上抽号、网上预约、网上咨询。行政许可等六类共 583 个事项中 467 项事项实现网上可办, 网上可办率为 80.1%; 加快政务服务智慧平台“i 安康”推广, 积极引导办事群众安装、注册“i 安康”手机 APP, 不断提升网上办事平台使用率。

多个部门来回跑、群众排队等候时间长、办理过程手续繁冗…… 这些曾是窗口办事群众的烦心事。如今, 在区政务服务中心扎堆排队等候办事的人少了, 可供选择的办事方式多了——足不出户线上办、随时随地掌上办、在家门口就近办, 办事便捷度显著提升。

“你有什么需要办理的吗?” 近日,

家住关家镇的李女士前往中心询问大病二次报销事宜, 刚刚进入大厅门口, 一名工作人员就热情地迎了上来。在这名工作人员的引导下, 仅用了十多分钟就完成了大病二次报销的所有事情。

汉滨区行政审批服务局始终把窗口服务作为联系群众的桥梁和纽带, 从大处着眼, 小处着手, 用心推行精细化服务。针对老、弱、病、残、孤等特殊人群, 汉滨区行政审批服务局实行上门服务, 推行新开办企业免费刻制印章, 真正实现企业开办“零”费用, 证照材料免费复印、免费邮寄, 切实解决企业群众“来回跑”难题。同时, 建设标准化母婴室和“健康驿站”, 安放电子血压计、身高体重测量机、健康管理查询机等设备, 开展健康管理自助服务。还争取 7 路公交经停水景湾, 门前规划了多个停车位, 尽最大努力方便群众办事。

打造 12345 热线品牌, 全面落实“群众有所呼、政府必有应”要求, 畅通“听民声、汇民意、解民忧”渠道, 不怕麻烦, 持续完善转办督办回效工作机制, 及时解答

群众诉求、政策咨询、社会管理服务和便民服务等需求, 回应社会热点问题。

从今年 2 月 19 日起全面恢复对外办公以来, 该局严格按照疫情防控要求, 安排专人在门口设立检测点, 备足测温、消毒、防护用品, 对办事群众做好信息登记、体温监测、宣传防疫知识等工作, 明确规定进出政务服务大厅人员必须佩戴口罩, 并及时引导群众在办理业务后尽快离开, 减少逗留时间, 最大限度避免人员聚集, 最大限度办好企业群众所需所求事项。

服务好不好, 群众说了算。为了提升群众的满意度, 该区不断强化服务效能监督, 严格审批服务工作考核管理, 健全运行管理制度机制, 认真落实信息公开、一次性告知、首问责任、告知承诺、文明服务等制度, 切实规范服务行为; 通过值班巡查、视频巡查、三方评估、差评投诉处理等方式, 加强对三级中心的监督管理; 广泛开展优质服务竞赛, 常态化评选优质服务窗口、党员示范岗、服务明星, 着力打造“亲情服务、满意一百”服务品牌, 不断提升群众满意度。

### 资源交易“网上办” 操作程序“晒太阳”

“现在, 评标过程全流程电子化, 公开、透明。作为投标方, 我们很放心, 也很满意。”日前, 陕西某项目有限公司负责人王女士在区公共资源交易中心进行招标投标业务, 该中心全流程电子化服务让她对中标多了一份信心。

汉滨区首例不见面远程开标顺利完成, 继无纸化投标、全过程网上招标, 汉滨区招标投标服务中心在“深化放管服改革, 优化营商环境”工作达到新的高度。为保证评标专家专业性, 按照“统一建库、分类管理、资源共享”原则, 将发改委综合类、建设工程类评标专家库进行整合。目前专家库人数达 100 余人。

招投标过程最容易滋生腐败和暗

箱操作, 领导干部、管理机构、评标专家等人为干预易导致工程腐败、职务腐败, 引发招标投标市场失信。为破解这一难题, 汉滨区行政审批服务局依托信息化建设, 近年来相继建设汉滨区建设工程招标投标网上系统、汉滨区招标采购交易系统、电子化资格审查系统、电子化技术标商务标评审系统、汉滨区施工、监理企业诚信平台、“汉滨招标采购”信用评价管理 APP、汉滨区远程开标系统, 目前进行整合形成无纸化网上交易平台, 实现投标企业在网上即可完成投标活动全过程。

据了解, 汉滨区招标投标网上交易平台电子化程度已走到全省前列。一是运用信

息化技术实现无纸化全流程招标投标交易, 投标单位异地全程参与可以看见评审委员会的评审全过程, 评标评审工作阳光操作。二是规范开标会议流程, 实现开标会议规范化、标准化操作。三是交易平台自动采集各阶段业务办理数据, 采集开标评标现场音视频文件、专家在评标全行为过程, 最终生成交易项目汇总资料, 全程留痕, 可溯可查, 增强评审行为透明度, 加强监管部门的监管力度。

徐开坤介绍说: “交易全程电子化, 不仅实现了‘一网通办’放管服改革目标, 而且把公共资源交易‘晒’在阳光下, 确保了公共资源交易的公开、公平、公正”。

汉滨打造优越政务服务环境护航高质量发展

记者 张妍 通讯员 刘晨

最多跑一次 只进一道门



汉滨政务微信公号

数据多跑路 服务零距离 服务好不好 群众来评判

