创新突破 务求实效

全力推动行政审批服务提速提质提效

江阴市行政服务中心

（2014年11月14日）

今年以来，江阴市行政服务中心紧紧围绕市委、市政府《关于深化行政审批制度改革推进项目审批提速提质提效实施意见》等文件要求，咬定目标、强化责任、狠抓落实，全力推动全市行政审批服务提速提质提效。

一、2014年工作回顾

我们以推进“三集中、三到位”工作为重点，具体做好以下六项工作：

1、**大力度推进行政审批制度改革。**扎实抓好两项重点改革举措。一是清理和编制行政审批事项目录清单。清理并公布市级行政审批事项487项（含省级及以上垂直管理部门行政审批事项163项），市级行政服务事项205项（含省级及以上垂直管理部门行政服务事项7项），市级行政审批事项涉及的行政事业性收费49项，取消行政审批事项37项。未列入目录的事项不再审批，未列入收费目录的审批事项不再收费。事项目录实行动态化管理，未经批准，各行政职能部门一律不再擅自设立审批事项及相应的收费项目。二是推进行政审批标准化建设。牵头各职能部门严格把握行政审批事项的标准范围，统一政策口径，优化跨层级、跨部门办理流程，最大限度地减少预审和前置审批环节。在中心网站上向社会公布了全部进驻审批事项的设定依据、受理方式、提交材料、审批环节等，让社会公众在办理审批事项时有章可循、有据可查。

**2、求真务实落实“三集中三到位”。**咬定一个目标，即“市级有行政审批事项的部门100%进驻中心，市级所有审批事项100%进驻中心，部门对中心窗口授权100%到位”，具体做到四个确保。一是确保服务大厅扩容改造到位。在高新区的大力支持下，对高新区辅楼进行扩容改造，新增19个服务窗口、13个办公室，共900平米。在充分调研的基础上合理规划，将涉及基本建设项目审批的10个进驻部门统一迁入新办事大厅，建成了建设项目服务大厅，并于11月24日正式对外办公。二是确保审批职能归并到位。会同市编办按照“一个领导分管、一个科室负责、一个窗口办结”的要求，推进职能归并工作。各部门在不增加内设机构和编制的前提下，优化整合内设机构，将行政审批职责向一个科室集中。截止目前，12个部门单独设立了行政许可科，21个部门增挂行政许可科牌子。三是确保审批事项进驻到位。在服务大厅扩容改造的基础上，中心领导班子成员分块分片与各职能部门逐个沟通协调项目进驻等事宜。目前，共有环保、商务、规划、人社、建设等10多个部门的50多个项目，11个部门的32名工作人员新进驻中心。同时我们出台了《综合窗口管理办法》，将审批频率低或审批事项少的教育、科技、民宗等11个部门统一进驻中心综合窗口，进行集中受理。因场地不足仍在中心之外办理的项目，严格按照市行政服务中心的标准进行统一管理，并接受中心的业务指导和工作监督。四是确保窗口充分授权到位。我们统一制作了充分授权书样本，下发到各职能部门，牵头开展审批事项充分授权活动。要求各部门明确授权的审批服务事项和职责权限。所有进驻部门都对行政审批服务窗口签发了充分授权书，真正实现一个“窗口”对外。

**3、全面推动项目审批提速增效。**围绕“承诺件实际办结时间在法定时限压缩50%的基础上再提速20%”的目标任务，进一步简化流程、优化机制、提高效率。一是完善提升审批操作机制。进一步优化建设项目行政审批和技术服务大并联操作，完善规划设计方案、施工图规划和建设审查等并联审批机制。梳理“容缺预审”事项，大力削减无实质性意义或重复审批环节，9月份向社会公布了第二批“容缺预审”事项目录。牵头建立项目审批协调联席会议和重大项目“绿色通道”机制，组织相关职能部门开展项目审批协调联办会10次。二是强化“一次性告知制”。严格落实项目审批“首问责任制”和“一次性告知制”，提升窗口人员服务能力和素质，真正做到“一口清”。完善了书面和网上告知方式，组织编制全市所有行政审批事项服务指南，特别是跨层级、跨部门办理项目的“套餐式”服务指南（如基本建设项目审批服务指南），做到准确详实、清楚易懂。三是推行企业登记一窗式办理。在服务大厅设立专窗，通过优化整合企业办理营业执照、税务登记的基础数据和业务流程，快速完成营业执照、组织机构代码证、税务登记证、公章备案等办理工作，实现“一窗受理、一表登记、三证同发”，审批时限由原来的15个工作日压缩到5个工作日。四是深化行政权力网上公开透明运行。完善基本建设项目审批网上动态管理系统，所有与基本建设项目相关的行政审批和技术服务事项全部纳入网上动态管理系统。深化行政权力网上公开透明运行，实现了市镇两级行政机关、所有行政权力事项、电子监察监控的网上“三个全覆盖”。

**4、创新举措强化中介服务管理。**规范中介服务市场和中介机构管理，提高建设项目审批效率。一是全面开放中介市场。各主管部门按照“谁审批、谁主管”的原则，建立健全中介机构引入竞争机制，大力引进五类中介机构，形成充分的市场竞争机制，同时对群众意见较大、反响强烈的予以清退。目前，江阴中介市场共有五类中介46家，其中能评14家，环评12家，交评5家，安评、卫评15家。二是编制中介服务项目清单和中介服务指南。牵头各行业主管部门对中介服务项目开展合法性、合理性审查，积极推进中介服务资格资质去行政化。编制并完善《中介机构基本信息和服务指南》、各行业中介机构的服务项目目录清单，实行中介服务项目目录管理。三是建立“一事一评”评价体系。牵头各主管部门结合各行业中介服务实际，出台相应的管理办法，管理办理包括中介机构不良行为记录、黑名单制度和 “一事一评”评价机制等，督促中介机构加强自律、改进服务。四是建立了网上中介超市。在中心网站上建立了网上中介超市，有效促进中介服务信息公开，使企业可以及时了解我市中介机构信息，自行择优选择中介服务，进一步规范了收费行为，强化了高效服务，促进了诚信经营。

**5、推进三级联动政务服务体系建设。**以阳光便民高效为目标，优化完善覆盖全市、上下联动、功能完备、便捷高效的市镇村三级政务（便民）服务体系。一是充分发挥市行政服务中心的龙头效应。市中心充分履行好对镇（街道）便民服务中心业务上的指导服务职能，强化对镇（街道）便民服务中心规范化、标准化建设的指导。充分利用网上行政审批和电子监察系统建设成果，将网上审批和电子监察系统延伸到镇（街道）便民服务中心，实现网上审批和电子监察，使集聚在市行政服务中心平台的行政（便民）服务资源向镇（街道）便民服务中心延伸，打破平台之间的隔绝状态，实现上下贯通。二是完善深化镇（街道）便民服务中心的承上启下功能。充分发挥项目集聚的优势，打造“一镇一品”工程，凸显镇街服务大厅的联系纽带作用。镇级中心全面落实对村级（社区）便民服务中心的运作指导和对村（社区）代办员的培训、考核管理。同时我们以创建无锡市“群众满意镇街便民服务中心”为抓手，依托行权平台资源开展镇街便民服务满意度调查，安排效能监督员开展现场暗访和电话暗访，不断提升镇街便民服务中心服务效能。三是规范落实村（社区）便民服务中心的联系基层作用。根据不同村（社区）的经济基础和地域条件，打造“一村（社区）一特”工程，切实解决服务群众“最后一公里”问题。借助村（社区）便民服务平台，倾听百姓心声，了解群众需求，搜集有效信息，及时为领导决策提供第一手资料。四是优化完善代办服务机制。牵头建立了81人的镇级审批代办员、企业联络员队伍和 284人的村级代办员队伍。各镇（街道）、村（社区）均配备1-2名全程审批代办员。代办员按照“包报批、包协调、包对接、包落地”的要求，对辖区重点投资项目进行协办、帮办或全程代办。目前，我市三级便民服务网络已实现代办服务全覆盖。1-10月，我市代办员共实行各类代办、帮办服务2500多件（次）。

**6、加强行政服务队伍建设。**以强化行政服务队伍建设为抓手，进一步改进机关作风、提升服务效能。一是配优配强服务队伍。协调各进驻部门按照“配优配强”的要求，把责任心强、业务熟练、作风正派的优秀人才和年轻干部选派进驻中心，同时明确窗口负责人必须为部门中层副职以上干部，其他工作人员为业务骨干，进驻后至少要在中心窗口工作2年以上。二是强化教育和培训。举办了第16批新进驻人员培训班，围绕政策制度、审改重点、信息化建设等7个方面对新进驻人员进行了集中培训，提升新进人员的综合素质和业务水平。组织镇、村两级便民服务中心共91名审批代办员集中开展业务培训，努力提升镇村两级窗口人员和代办员的服务能力。成功举办我市第四届行权竞赛，组织全市25个部门的75名参赛选手，在行政许可、行政处罚、电子监察三大板块开展业务操作技能大比拼，有效提升了行政服务队伍的业务水平和操作技能。三是加强督查考核力度。修改完善双月红旗窗口和先进个人评比的考核办法，深化量化考核机制，努力营造比、学、赶、帮、超的良性竞争氛围。实施智慧中心建设，在服务大厅安装视频、音频监控系统，对窗口实行“点对点”实时监控，确保工作不留盲区、责任不落死角。

今年以来，行政服务工作在各部门的共同努力下，取得了较好成效，但对照市委、市政府的要求，对照深化行政审批制度改革的目标任务和广大企业群众的迫切期盼，还存在一定的差距和不足。主要体现在“三集中三到位”落实不力，审批难、落地难等问题仍然的存在，队伍建设仍需进一步加强，中心场地不足问题仍然突出。这些问题和不足，我们将逐项加以整改，以实实在在的成效服务江阴发展大局。

二、2015年工作思路

我们要进一步明确目标任务，突出工作重点，落实有效举措，认真改进作风，切实解决好群众和企业反映强烈的突出问题，全力优化政务服务环境。着力做好六项重点工作：

1、深入推进“三集中三到位”。会同市编办按照《关于进一步深化行政审批“三集中三到位”工作的实施意见》文件要求，将行政审批职能完全划入行政许可服务科，杜绝多科室受理和办理，尽量减少行政审批事项仍要到职能科室审批流转，彻底打破“窗口只是收发室、业务受理体外循环”的现象，确保窗口人员既受理又办理，真正实现行政服务中心“一条龙服务”、“一站式办结”的功能，进而减少审批环节，提高审批实效。

2、加快项目审批提速增效。一是推进行政审批事项标准化、规范化。建立审批项目的动态调整工作机制，及时按照中央、省、无锡市取消和调整审批项目的情况，对进驻中心的审批事项和行权网数据库进行调整；在编制完成基本建设项目审批服务指南的基础上，牵头组织编制全市所有行政审批事项服务指南，重点编制好跨层级、跨部门办理项目的“套餐式”服务指南；在“三集中三到位”的基础上，重新梳理和固化项目办理流程，实施流程再造，减化审批环节。二是推进大并联审批。进一步优化建设项目行政审批和技术服务大并联操作，继续完善规划设计方案、施工图规划和建设审查等并联审批机制；建立跨部门审批联席会议制度，积极开展联办、会办；进一步扩大“容缺预审”受理项目的范围，优化“一票式”收费机制。三是推进企业设立制度改革。优化完善“一窗式”办理机制，推行“三证合一”登记制度；协调做好企业设立前置审批改后置工作，保证后续管理工作及时到位。

3、加大中介管理力度。按照“一个中介、一份服务清单”的要求，牵头各主管部门修改完善“五类”中介机构项目服务清单，编制《江阴市涉建项目中介服务指南》，并通过媒体平台向社会公示。完善网上中介超市，参考浙江富阳等地经验，结合江阴实际，重新规划网上中介超市的布局、结构和内容，打造项目清晰、内容详实、信息准确的网上中介服务平台，使建设单位可依据中介机构的实力、水平和业绩做出自主选择，促进我市中介市场的良性竞争。推进中介机构“一事一评”评价制度，协调主管部门严格按照“一事一评”原则对中介服务机构的服务进行动态考核，使建设单位在选聘服务完全结束后，可立即对服务质量做出客观评价。评价结果作为黑名单制度和不良记录登记制度的依据。建立健全中介机构清退淘汰和惩戒机制，严肃查处中介机构及其执业人员的违法违规行为并及时向社会公布。

4、完善政务服务平台建设。具体做到“落实三个推进、建好两支队伍、组织好一个活动”。**“三个推进”**，一是推进权限下放，协调相关部门对镇街企业群众办件量大的项目，实施权限下放，促进服务前移（目前出入境管理分中心正在研究在临港经济开发区、徐霞客、城东片区设点事宜，市人社局也在逐步将市民卡服务延伸到镇街中心）。二是推进资源整合。充分发挥市行政服务中心的龙头带动效应、镇（街道）便民服务中心的承上启下功能、村（社区）便民服务中心的联系基层作用，充分发挥各自优势，形成三位一体、上下联动的运行机制，切实做到便民、为民、利民。三是推进规范化管理。加强首问责任制、一次性告知制、服务承诺制、限时办理制、AB岗工作制等制度建设力度，规范服务行为，促进工作制度化、规范化。继续开展明查暗访活动，提升镇村两级中心日常运行常态化水平。**“建好两支队伍”**，一是建好镇村两级便民服务中心的窗口服务队伍。通过“菜单式”培训，不断优化提高窗口工作人员的业务素质，同时加强人员考核力度，调优窗口人员的配备。二是建好代办员、联络员队伍。通过定期开展学习培训、座谈交流等活动，提升代办员业务能力，切实发挥镇村两级代办员作用。**“组织好一个活动”**，即组织开展“回头看”活动。认真总结镇村两级便民服务工作近年来所取得的经验成效和存在的问题。通过组织镇（街道）便民服务中心现场服务观摩活动等形式，加强镇级中心的横向交流，取长补短、互通有无。继续推进村（社区）便民服务中心标准化建设，进一步提高标准化便民服务大厅的覆盖率。

5、建设智慧型服务中心。依托行政权力网上公开透明运行平台，搭建物理办事大厅和网上政务大厅之间无缝对接的数字桥梁，建立申请者、服务者和监管者之间的即时响应机制，打造行政服务“三位一体”的智慧型服务中心。具体做到“三个巩固、三个探索”：巩固审批业务办理系统，固化业务办理流程，实行行政服务统一登记制度，实现一口登记，全程跟踪回访；巩固网上办事系统，打造“淘宝式”的网上超市，提供全方位的事项办理指南，提供办理进度跟踪与评价等功能；巩固考核管理系统，实现监控、考勤、请假、回访、测评等考核管理工作的信息化；探索企业登记“一窗式”网上内部流转机制，解决“三证合一”数据共享问题，实现企业登记一窗受理材料，数据网上流转；探索建设项目审批网上监管平台，建立批文证照库，实现部门间业务流转，信息共享，实时跟踪，在线监管；探索房产登记交易业务信息化，为用户提供关联式的服务指南，研究房产证、土地证、契税、缴费等一条龙联办服务。

6、加大队伍建设力度。组织实施素质提升工程、管理规范工程和文化提升工程三大工程建设。**素质提升工程**，就是以教育培训提高人，以共同理念凝聚人，通过组织专题讲座、小型党课、主题征文、演讲比赛等形式，深化以民为本的服务理念，着力提高行政服务队伍整体素质。**管理规范工程**，就是以严格制度管理人，以评先创优激励人，开展优质服务竞赛活动，提升服务技能和服务水平；全面启用视频音频监控系统，修改完善与之配套的量化考核制度，将制度化管理与人性化管理相结合，做到政治上关心，精神上鼓励，工作上关注，生活上关爱。**文化提升工程**，就是以丰富活动陶冶人，以人文关怀温暖人，邀请专家开展心理辅导和健康知识讲座，促进窗口一线人员身心健康；举办游泳、羽毛球、书画等文体比赛，缓解窗口一线人员工作压力，从而凝聚人心，消除“被边缘化”思想。