



■记者 陈丹丹 通讯员 陈璐璐

政务服务是连接政府和群众的桥梁,与企业生产经营、群众工作生活密切相关。政务服务质量好不好、水平高不高,是检验政府部门是否真正将群众放在心上的重要标尺,也是激发区域发展动力、活力的重要因素。

41件省定“一件事”全部实现线上好办、线下兜底可办;3080项政务服务事项中,95%以上网上可办,80%以上实现全程网办;向基层下沉政务事项共559项,建成“15分钟政务服务圈”……这组数据,展示了2020年我市在深化“放管服”改革、提升政务服务质量和效能方面取得的新成就。

“让企业安心、群众舒心,关键是看政务服务是否‘走心’。”市政政务服务中心有关负责人介绍,2020年我市政务服务改革持续发力,瞄准企业生产经营和群众工作生活中的“堵点”“痛点”,在实现政务服务集约化、标准化、信息化的道路上不断前行。

数字赋能

群众办事更暖心

政务服务好不好,企业和群众感受最直接,也最有发言权。

去年3月份,温州蕙妍电子商务有限公司负责人朱明杰通过“浙里办”APP,在市场监管业务区块办理了企业开办手续,从开始填报到办结,全程不到半小时。说起办件经历,他连连称赞:“在家注册开办企业,一次也不用跑,疫情防控时期的审批服务竟然这么快捷高效!”

在疫情防控期间,市政政务服务中心牵头组织、统筹协调各部门窗口,积极探索政务服务“指尖行动”,通过“预约办”“代办”“邮寄办”及“窗口外移”等措施保障群众办事需求。

市政政务服务中心优化完善线上办理流程和功能,通过微信公众号“瑞安发布”公布“浙江政务服务网”、“浙里办”APP、“支付宝小程

序”等网上办、掌上办服务渠道,积极引导企业和群众通过浙江省政务服务网、“浙里办”APP及投资项目在线审批监管平台3.0(工程审批系统2.0)、全程电子化登记平台等进行在线申报。

此外,针对“所需材料、表单填写、在线申报”等常见的问题,该中心搭建微信、钉钉、邮箱为载体的辅助办体系,做好在线答疑、靠前服务,组建一支涵盖公安、人社、税务等29个部门精通业务的人员队伍,通过电话和邮件等方式,为群众提供24小时“不打烊”的咨询解答服务,指导企业办事人员、群众开展掌上办、网上办业务,实行“不见面”“零跑腿”审批。

2020年,我市通过“浙里办”APP实名认证用户数74.77万,名列温州各县(市、区)第一。

综合集成

政务服务更高效

去年9月30日,市民余女士来到市政政务服务中心住房公积金窗口,办理贷款抵押的预售房产转现房业务。在工作人员的引导下,她在新开设的“住房公积金贷款预转现房”专窗,只花了30多分钟,就完成了不动产证办证、契税缴纳、预售转现房抵押登记。

余女士享受到的,是我市率全省之先推行的住房公积金贷款“预转现”一件事改革带来的便利。

据了解,过去群众办理住房公积金贷款“预转现”,需住房公积金、不动产、税务窗口分别受理,材料重复收取,各办理节点衔接不紧凑,总办理时间需要4至5个工作日。现在,群众一次递交一份材料,即可完成全环节受件,各办理节点办结后自动流转到下一环节,无缝对接,总办理时间仅需30分钟左右。

变“群众跑”为“干部跑”“数据跑”,变“反复跑、多头跑”为“一窗办、一次办”,这是我市“一件事”改革打造的政务服务品牌,旨在改善民生,让群众的获得感更足。

2020年,市政政务服务中心通过

建立政务服务改革专班、开设“一件事”专窗或综合窗口等方式,研究推进41件省定“一件事”线上线下办理,不断实现从“可办”向“好办”“易办”提升,现已全部实现线上好办、线下兜底可办。其中农民建房、社会救助、社会保险关系转移接续等8个“一件事”实现线下、线上办理,其他33个“一件事”可开展线上导办、代办。

以往办理外贸企业经营许可,企业办事人员要依次跑市场监管、商务、海关、检验检疫、外汇管理、税务等6个单位,办理营业执照、对外贸易经营者备案登记等7个事项,同时填报7份申请材料,一次提交或重复提交17份材料,整个流程下来,至少需6个工作日。

2020年,我市试点开展外贸企业经营许可“一件事”改革,通过流程整合再造,实施专员代办、平台智办,实现外贸类企业经营许可“全程只跑一个窗口,只填1张表格,8小时内即可办结”。这一创新模式受到省商务厅高度肯定,并在温州各县(市、区)复制推广。

争当排头兵 奋进新征程

• 两会特别报道 •

2021年2月25日 | 星期四 | 责任编辑 | 张翔 | 编辑 | 金汝

市政政务服务中心跑出为民服务“加速度”

转变理念加大创新,全力开创政务服务新格局



华峰集团为政务服务点赞



曹村镇民宿项目审批代办



建筑工程施工许可一小时办结



工作人员引导群众办事



办事大厅

精简环节

项目审批更提速

流程长、手续繁、资料多,曾是工程建设项目审批中的痛点。2020年,市政政务服务中心在工程建设项目审批制度改革方面与时俱进、主动创新,统筹推进“多审合一”“多证合一”“多验合一”工作,实现竣工验收“最快6个工作日”,大幅压缩审批时间。

去年8月份,我市瑞祥单元07-8部分地块项目施工图成功通过审查,前后仅用时5个工作日,与改革前相比至少缩短了15个工作日,有效帮助建设项目提速提效、加快落地。

这得益于“多审合一”工作机制的推行。据了解,建设工程设计方案审批环节是工程建设项目各环节中涉及部门较多、时间较长的环节。为了最大限度提高审批效率,住建各部门之间“串联式”审查改为部门协同的“并联式”审查,最大限度压缩审查时间。

工程建设项目审批的提速还体现在大力推行多事项合办、多部门联办、多形式快办的“多证合一”模式,在建设工程规划许可、建筑工程施工许可、水电气网外线接入工程审批三个环节不断减事项、减材料、减环节、减时间,创造工程建设项目审批“新速度”,领跑温州地区审批效率和服务效能。

本来需要逐项办理消防设计审查、人防项目报建、建筑工程施工许可、建设工程质量安全监督手续、人防工程质量监督手续,如今在提交申报材料后,1小时不到就办结了含有5项信息的建筑工程施工许可证……施工许可“多合一”新模式,让企业人员和群众办事更加高效。

竣工验收是工程建设项目建成投用前的最后一关,也是确保工程质量的关键一环。由于涉及多个部门,过去竣

工验收办结时间平均耗时60天以上。推出“多验合一”新模式后,通过联合验收、提前服务、多测合一等举措,最快6个工作日内就可办结。

“我们在验收前就提前介入服务,一旦发现问题,会派专人全程跟踪指导,让企业少走弯路,大大缩短验收时间。”市政政务服务中心住建窗口负责人说。

2020年,我市通过浙江政务服务网投资项目在线审批监管平台实施全过程审批跟踪、监测预警、时效统计等功能,实行节点管控,分阶段、分环节开展项目立项、规划许可、施工许可前三阶段“最多50天”和竣工验收“最多30天”审批效能监测,出台《温州市建设工程联合验收实施方案》。据统计,全年“最多80天”“最多50天”“最多30天”实现率均达100%,其中“最多30天”项目监测在温州各县(市、区)排名第一。

延伸扩面

就近办理更便捷

去年7月份,马屿镇江浦村村民胡一鸣来到村便民服务中心,在村代办员的引导下,利用“瓊e办”查询社保缴费情况。“现在村民办事可方便了,以前要到镇里的社保中心查询社保缴费情况,家到社保中心距离有六七公里,加上等公交车的时间,办完事情回家至少要一个上午。”胡一鸣称赞村便民服务中心建得好,政府为群众办了件实事。

马屿镇政务服务中心有关负责人介绍,得益于“15分钟政务服务圈”试点村建设,以前村民办事要专程跑到镇里,现在很多事情到村便民服务中心办理即可。

据悉,“15分钟政务服务圈”的打造,来自于我市力推的三级便民服务网络——以社区(村级)、镇街便民服务中心为主,以市政政务服务中心为兜底的办理模式,不断扩大政务服务半径,推动服务下沉,以此全面推进全市村(社区)级便民服

务中心建设,实现便民服务全覆盖。2020年,我市全面推进县乡权责重构改革,高标准建设市、乡镇(街道)、村(社区)三级联动的便民利企服务网络,打通服务群众“最后一公里”,推动政务事项就近能办、多点可办、少跑易办,建成“15分钟政务服务圈”。

我市通过事项下沉、强化供给、标准化建设、“线上+线下”等措施,推动“最多跑一次”改革向基层延伸。事项下沉“属地办”,梳理公布政务服务自然人所有事项在自助网办区100%能办,实现与群众生产、生活息息相关的所有政务服务事项在乡镇(街道)行政服务中心可办;进村入社“延伸办”,梳理形成201项在村(社区)可办事项清单,落实“引导网办为主、无偿代办为辅”的政务服务模式,满足群众日常简单事项办理需求;终端布设“即时办”,不动产权属证明、住房公积金缴存证

明、交通违章处理和罚款缴纳等180项纳入自助服务终端“即时办”,为群众提供24小时“不打烊”自助服务。

据统计,去年我市在车管所、医院、乡镇(街道)便民服务中心等人员密集场所共布设230台“瓊e办”自助服务终端,全年办件量达18万件,居温州各县(市、区)前列;向基层精准下沉政务事项559项,其中高频事项占比达22%;全市农行、农商行等100个网点设置代办点,实现社保与公积金事项就近办。

此外,市政政务服务中心提供精准的代办服务,服务对象包括不熟悉政务服务事项的企业或个人、老弱病残等弱势群体、外籍人员等,极大地提高了办事服务效率。特别是针对偏远农村路程远、老年人不懂用手机等“办事难”问题,推行“村(社区)干部代跑、党员帮跑、网格员陪跑”的暖心代办机制,全年完成代办12258件。

【记者手记】

优化营商环境事关发展全局,惠及当下,利在长远。具体到相关职能部门,要做的是既不“缺位”,也不“越位”。政务服务是观察营商环境的一扇窗口。办事难不难、繁不繁、烦不烦,企

业和群众有最直接的感受。近年来,市政政务服务中心做了大量工作,让办事更方便些、审批程序更少些、审批效率更高些等。

时代在变迁,社会在发展,企业和

群众的需求也在不断变化。我市政务服务将以创新为引领,继续深化“放管服”改革,打通服务“最后一公里”,让企业、群众办事更便捷,真正享受到改革带来的红利。