



编者按



2021年是“十四五”规划开局之年,为更好地发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用,为烟台全面深化改革、深化落实做出积极贡献,向人民交上满意答卷,齐鲁晚报·齐鲁壹点烟台融媒体中心联合中共烟台市委市直机关工作委员会重磅推出《党建访谈录·山海见证》大型访谈系列栏目。

提振烟台之效,树立“烟台样板”

专访烟台市行政审批服务局党组副书记、局长隋运升

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 孙淑玉

党建红心,业务匠心。烟台市行政审批服务局为“放管服”改革树立“烟台样板”,深化商事制度改革成效显著获国务院通报表扬,连续两年获得全市“十佳”团队称号;连续14年被评为省级文明单位。他们如何全面提升群众便利度,跑出行政审批加速度,增强服务对象满意度?《党建访谈录·山海见证》栏目第六期《提振烟台之效》,专访烟台市行政审批服务局党组副书记、局长隋运升。

便利度——集约高效智慧服务

齐鲁晚报·齐鲁壹点:隋局长,能否为我们介绍下我们是如何围绕深化“放管服”改革,助力全市高质量发展,打造智慧型政务服务中心的?

隋局长:好的,主持人。政务服务中心是深化放管服改革,落实“以人民为中心”发展思想的重要载体。新时期,烟台市委、市政府全面践行新发展理念,坚定不移深化“放管服”改革,高标准规划建设全国一流、全省领先“智慧型政务服务中心”,将酝酿多年的新中心蓝图付诸实施。

为实现这一目标,我们全力以赴推进建设装修、信息化布设等重难点任务。2020年6月29日,新政务服务中心按期建成启用,建筑面积6万平米,成为全省地级市首个实现政务服务、党群服务、公共资源交易一体化设置的政务服务中心。

一是推行“科室+大厅”体系化进驻。对市级依申请实施的公共服务事项进行全覆盖无死角梳理,确定1393个事项纳入

进厅范围。市级行政许可、公共服务、便民服务、党群服务、公共资源交易实现了“应进必进”“一门集中”。

二是实行“窗口+自助”体验式服务。按照业务关联程度和便捷性原则,将大厅划分为综合政务、警务等10个窗口服务功能区,设服务窗口289个;配套设置3D导引、政务公开等6类自助服务功能区,配备各类自助设备300台。

三是完善“审批+中介”闭合式服务。以服务建设工程项目为重点,在网上“中介超市”基础上,建设全省首个大型实体中介技术服务超市,引入26家实力强、信誉好、企业认可的中介机构集中进驻,对工程建设涉及的测绘、环评、水保、地勘等事项进行服务保障。

四是强化档案“存储+查询”一地式服务。规划建设2500平方米的专用档案库房,同步建设档案利用服务区,配备查档设备设施,满足企业群众档案查询需求。

加速度——行政审批“烟台样板”

齐鲁晚报·齐鲁壹点:隋局长,能否谈谈烟台是如何跑出行政审批“加速度”的?

隋局长:审批简政,群众才能减负,我们聚焦审批体制创新,大力开展审批流程再造,着力落实“五个一”极简服务,化繁为简,推动更多政务服务事项“一次办好”。

一是“一窗受理”:大胆探索“一窗受理”全科服务模式,建成无差别综合受理窗口26个,全面实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式,将传统“一条龙服务”升级到全领域无差别“一窗受理”。全面推进市县乡政务(党群)服务中心标准化建设,构建全市政务服务“大一窗”,高标准打造基层便民服务中心523处,全省率先建成“15分钟办事圈”。

二是“一枚印章管审批”:157个行政许可和关联事项划转至行政审批服务局实施,85%事项完全授权窗口办理,实现了扁平化审批;出台《行政审批与监管协调联动工作机制》,建立起审批和监管联络会商、业务协同等制度,实现了“批管分离、事权集中、监管有力、服务高效”。

三是“一业一证”:在餐饮等28个行业,将一个行业多个许可证合并为一张行业综合许可证,发放行业综合许可证3000余个,简化证照3/4以上,压缩审批环节150余个。

四是“一链办理”:以企业和群众需求

为导向,分领域推出高频关联事项主题式“一链办理”服务140项,建立起标准明晰、环节简洁、服务高效的审批流程。

五是“1+N”联合踏勘:创新实施了以“1+N”联合踏勘、“互联网+”评审,对企业的需求进行“即时响应”“无缝对接”,踏勘评审整体完成时限压缩70%以上。

齐鲁晚报·齐鲁壹点:行政审批服务局以切实行动优化营商环境,尤其在保障重点项目、畅通绿色通道方面,烟台都推出了哪些创新举措?

隋局长:创新绿色通道服务机制,服务保障重点项目建设,是政务服务的重中之重。

一是完善服务机制。聚焦重点项目服务保障,建立了“一小组、一中心、一通道”的重点项目落地协调推进机制,依托并联审批协调小组,项目落地调度中心、审批绿色通道的三级服务保障模式,实现了省市县纵向贯通、部门横向联动。

二是重塑审批流程。制定实施《重点项目审批绿色通道服务实施办法》,大幅取消、下放、合并审批事项,压减审批环节;优化审批前置条件,变事前审批为事后监管,调整审批时序;同时大力推行并联审批、容缺审批,缩短审批时限。

三是实行特事特办。紧密对接重点项目工作清单,打破常规程序,落实专窗受理、专人协办、会商会审,实现特事特办、急事快办,审批时限整体压缩40%以上。



满意度——温暖政务贴心为民

齐鲁晚报·齐鲁壹点:政务服务工作涉及面广、影响群众切身利益,政务服务工作改进一小步,便民惠民一大步。隋局长,能否介绍下烟台打造贴心为民的温暖政务品牌有哪些暖心举措?

隋局长:群众的需求,就是我们工作的追求,我们从为民服务的点滴做起,全面健全完善便民服务制度,打造一流的软件,让服务暖心、让群众舒心。

建立综合咨询服务机制。实行统一咨询分流、分区接待导服,全面开展多媒体导办、智能填报、数字扫描、网上预审等便民服务,实现咨询导服无缝覆盖。

实行“保姆式”代办服务。聚焦重点项目服务保障,在全市打造“红色代办员”7000多人;班子成员带队,组织骨干

力量前移服务重心,对重点项目建设遇到的210多个问题进行了现场快办、分解转办、跟踪督办;与胶东五市联合推行跨市帮办代办工作,颁发了省内首张“跨区域”营业执照。

开展全天候即时应需服务。针对企业和群众的需求,以预约服务、延时服务、上门服务、证照寄送服务、24小时自助服务不打烊等多种方式,优化厅内厅外两个环节,畅通线上线下两个通道,补全8小时内外两个时段,满足服务对象的多样化需求。

实行政务服务“好差评”。落实“每事必接”“吐槽找茬”等制度,强化反向约束,主动接受群众监督,把服务的评价权交给群众。2020年,群众满意度达到99.98%。

忠诚度——打通服务“每一公里”

齐鲁晚报·齐鲁壹点:筑牢战斗堡垒,塑造党建高地。隋局长请和我们谈谈近年来在“红心·红印”党建品牌创建工作中,是如何发挥党员先锋模范作用,打通政务服务“每一公里”的?

隋局长:以党建红心引领业务匠心,烟台市行政审批服务局上下一心,在党员干部的带领下,扑下身子、深入一线,最大程度上发挥党建引领功效,切实发挥党员先锋模范作用,确保营商环境持续优化,项目发展健康有力。

突出党建引领。扎实开展“红心·红印”党建品牌创建工作,结合党建工作要点,把党建要求细化为21项具体工作,健全完善组织、制度、责任、考核“四个体系”,形成制度科学、程序严谨、机制合理的机关党建工作新格局。

鲜明激励导向。发挥示范典型引领作用,分领域、分层次培树“红旗窗口”“党员示范岗”等先进典型,进一步强化对“源自内心的真诚服务”这一核心理念的认知。疫情期间党员干部主动请缨,先

后对接帮扶重点企业90多家,帮助解决疑难复杂问题154件次,有力助推了项目落地和企业复工复产。

提升综合素能。强化保障政治教育课时比重,组织开展“五比五看”“学万华·敢争先”等主题党日,创新实施“三讲三比三带”工作法,广泛开展实境教学、理论培训等活动,多手段培育起一支“一人多才”的专业化审批队伍。

加强文化建设。开展红色主题参观教育、道德主题文明讲堂、读书主题文化沙龙等“五个主题”文明创建模式,提升工作人员的服务情怀和服务境界。

下一步,我们将持续扩大“红心·红印”党建品牌影响力,用讲政治开启创建工作“最初一公里”,以党建和业务融合夯实创建工作“中间一公里”,以高效便民打通创建工作“最后一公里”,充分发挥党建在“一次办好”改革中把关定向作用,打造思想境界高、富有为民服务情怀的政务服务队伍。