

我们就在您身边

齐鲁晚报

2019.10.23 星期三 读者热线: 0531-85193700



实施“一窗受理”，加快流程再造

聊城市全领域无差别“一窗受理”改革走在全省前列

齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 谢晓丽

流程再造是制度创新的核心任务，是牵动各项改革的“牛鼻子”工程。省委刘家义书记在全省推进改革举措落实落地工作会议上指出，加快制度创新流程再造，市县一级重点要在提升行政审批效能上下功夫，全面推行“一窗受理·一次办好”，切实方便企业和群众办事创业。聊城市认真贯彻落实省委决策部署，以流程再造为核心，探索开展了全领域无差别“一窗受理”改革，全力打造手续最简、环节最少、成本最低、效率最高的“四最”办事流程，推动“一窗受理·一次办好”改革再提速、再提效，此项改革走在了全省前列。

11个窗口“一窗受理”

259项政务服务事项

为确保全领域无差别“一窗受理”改革取得实效，聊城市成立工作专班，设立了业务梳理、信息保障、布局调整、帮办代办、培训提升和综合协调等6个专项工作组，制定了具体实施方案，稳步推进改革落实。

整合部门资源，受理“一窗式”。在前期成立市县行政审批服务局的基础上，积极推进相对集中行政许可权改革，按照“三集中、三到位”要求和“应划尽划”原则，全市行政许可事项集中划转率已达93.9%，处于全省前列。同时，对各级政务服务大厅进行改造提升、优化布局，打造符合“同一板块相对集中、前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式的“一窗受理”标准化大厅。目前，市政务服务大厅共设置综合受理窗口38个，较改造前的88个减少了57%。其中全领域无差别综合受理窗口11个，综合出件窗口2个，可完成厅内259项政务服务事项的统一受理、出件工作；其他25个窗口负责税务、水、电、气、暖、不动产登记等领域便民服务事项“一窗受理”工作，形成了“综窗+专窗”的受

理体系。

实施流程再造，告知“一个口”。按照“拆无可拆”的要求，对“一窗受理”事项办理情形进行了“颗粒化”拆分，259项服务事项被细分为462项具体办理项。之后，按照“同一事项、同一标准”的原则，对每个办理项的受理条件、申请材料、办理时限、示范文本、受理初审要点、专业名词、常见问题等进行梳理，按照办好“一件事”要求重新优化流程，将过去的一环套一环审批变为同步审批，过去的各部门分办、独立办变为协办、联合办，倒逼各部门消除模糊语言和兜底条款，大幅压减自由裁量空间。在此基础上，编制了聊城市“一窗受理”业务手册和培训教材，作为前台受理和后台审批的工作指南，真正做到“人人看得懂、个个会办事”。制定了聊城市“一窗受理”工作规范，提升了各级政务服务全领域无差别“一窗受理”工作标准化水平。

深化“互联网+”应用

办理“一网通”

依托聊城市服务平台，聊城开发了全领域无差别“一窗受理”业务综合“云平台”，所有综合受理业务全部一口入、一口出，网上全链条封闭

运行，进一步提升了行政审批服务便利性。一方面是推动网上跨部门协同审批，着力打破“信息孤岛”和“数据烟囱”，实现部门审批业务系统与政务网的互联互通，审批部门可直接调取有关业务部门数据信息，有效激活了沉淀在各行政部门的行政审批数据，提高了审批准确性、时效性。另一方面是推动政务服务事项网上全流程大闭环办理，通过电子证照共享与归档、申请表自动填报、网上支付等在线服务，最终与EMS自动对接实现快递送达，“一次都不跑、事情全办好”成为现实。

此外，聊城还强化用户体验，服务“一站式”。健全完善市、县、乡（镇）、村四级帮办代办体系。市政务服务大厅配备了帮办代办人员11名，设置了帮办代办服务窗口，可为办事企业和群众提供延时服务、联动服务、远程服务、上门服务、重点项目全程帮办等五项特色服务。梳理了83项企业和群众办事的高频事项，制作了服务菜单，用于企业、群众咨询，并作为各级帮办代办员必须熟悉掌握的业务技能。二是推行政务服务“好差评”。通过网页、短信、评价器、评议卡、二维码、设立“吐槽找茬”窗口等线上、线下多种方式，建立了从发现、监督到整改、反馈的群众评价全流程工作机制，倒逼政府部门

提高政务服务质量效率。各级政务服务大厅实行“窗口无权否决”制，对群众业务需求只说Yes不说No，强化了窗口工作人员责任意识和解决问题能力。三是提升办事舒适度。在各级政务服务大厅设置温馨舒适的等候区，配备排队叫号机，群众办事坐着等；设置自助填单区、自助申报区，帮办代办人员全程指导，群众办事陪着办；专门开辟了母婴护理室，妈妈有事安心办。

流程再造跑腿少

群众满意评价高

实施一窗受理，加快流程改造，聊城全领域无差别“一窗受理”改革取得了明显的成效。流程再造跑腿少。全领域无差别“一窗受理”是对“放管服”改革的探索创新。一方面，“一窗受理”改革在组建行政审批局，实现审、管分离的基础上，进一步推动了受、审分离，促进了审批体制深度变革；另一方面，在对具体事项“一窗受理”的基础上，通过对办“一件事”进行流程再造、推进一链办理，大大提高了审批效率，真正实现了群众办事由“一事跑多窗”向“一窗办多事”转变。实际工作中，聊城还重点攻克了企业登记、质量监督、车辆通行等事项

的“一窗受理”难题，所有进厅政务服务事项已100%纳入综合受理。

群众满意评价高。群众到大厅办事，最关心的是找谁办、怎么办，最希望的是办得快、办得好。通过开展全领域无差别“一窗受理”改革，企业和群众办事只需到任一综合窗口递上材料即可安心等待出件，还可直接回家享受免费邮递业务，办事平均少跑3个窗口、6次以上。同时，温馨舒适的办事环境、热情周到的帮办代办服务，也大大提高了群众办事的体验感。自启动全领域无差别“一窗受理”改革以来，各级政务服务大厅实现了服务群众“零距离”，群众评价“零投诉”。

为民服务理念牢。践行以人民为中心发展思想，以群众需求和改革获得感为标准，是推动改革深化、加快改革落地、确保改革实效的动力源泉。全领域无差别“一窗受理”改革助推了政府部门职能转变，使“管理就是服务”的理念进一步确立。各职能部门在一窗受理、一次办好改革中，牢固树立以民为本理念，既注重审批效率，又注重服务质量，既解决实际问题，又提升服务品质，甘当“店小二”、善当“店小二”，全方位满足了企业、群众办事需求，赢得了企业、群众的真心拥护和好评。

零距离接触电力生产现场

大唐临清热电有限公司举办企业开放日活动

今日本报B叠4版 本版编辑：李璇 组版：郑文

招商国旅+盈科旅游

许可证L-SD-CJ00019-LC009 (聊城市诚信旅行社 山东省旅游诚信单位)

成都九寨沟黄龙都江堰双飞六日游

3180-6680元(天天)

南京无锡苏州杭州上海五日游

680-2880元(天天)

重庆三峡宜昌涉外豪华五星级游轮六日游

2899-5899元(天天)

贵阳黄果树瀑布千户苗寨大小七孔双飞五日游

980-4380元(天天)

桂林阳朔漓江冠岩世外桃源双飞五日游

1899-4399元(天天)

厦门鼓浪屿永定土楼武夷山双飞6日游

2988-4800元(天天)

昆明大理丽江玉龙石林+版纳六/八日游

2580-5180元(天天)

长沙韶山张家界凤凰古城双卧双飞七日游

2380-3980元(天天)

新疆乌鲁木齐吐鲁番天山天池双飞八日游

2880-4999元(天天)

长春长白山镜泊湖哈尔滨双飞6日游

2980-4480元(天天)

南宁越南河内下龙湾芽庄双飞5/6日游799-3299元 欧洲德法意瑞四国13日游 7999-17800元

澳大利亚+新西兰12日游 14500-18500元 泰国马来西亚新加坡11日游3980-5380元

招商旅游 畅游全球 招商国旅 真心为您

热线电话：8900777 (13706356260 手机微信号) 您要的更多行程应有尽有，敬请电话咨询！

公司地址：聊城闸口桥西200米路南 (东关小学东路南)



本报聊城10月22日讯(记者 胡培明)

10月16日，大唐临清热电有限公司举办企业开放日活动，旨在让社会各界更加了解现代能源企业、展现集团公司的的发展成就和履行社会责任的各项成果，展示大唐职工不忘初心砥砺奋进的精神风貌。临清相关部门、在校师生、客户代表等100余人参加了活动。

在大唐临清热电有限公司第十三届“企业开放日”启动仪式上，该公司相关部门对安全知识进行了重点介绍，例如安全器材的使用、紧急救护的演示等。随后，在解说员的引导下，参观人员相继观看了精彩纷呈的宣传展板、形象宣传片，并对大唐临清热电有限公司生产现场进行了参观。“天天用电，但不知道它是怎么生产出来的，没想到今天了解了电的整个生产

过程，不枉此行。”一参观人员说。

在集控室内，面对显示屏上的各类实时环保参数，当讲解员介绍到该公司目前的各类污染物排放比国家规定的超低排放标准还要低的时候，参观人员不禁发出感叹，对清洁电力的生产流程有了最直观的感受与了解，对现代化火电企业有了更全面的认识，并对大唐临清热电有限公司在履行社会责任、节能减排、清洁生产、环境保护、社会贡献等方面付出的努力给予了高度赞扬。

据了解，大唐临清热电有限公司隶属于中国大唐集团有限公司，现有两台35万千瓦超临界燃煤热电联产机组投入运行。该公司投产运营两年来，截至目前，累计完成发电量83.34亿千瓦时、供热1206万吉焦。