

构筑星级服务暖人心助力登封经济大发展 登封市投资项目代办中心国家级服务业标准化试点单位创建纪实



4月21日,全国首个项目代办服务国家级标准化试点单位揭牌仪式,在登封市投资项目代办中心举行,这标志着登封市行政服务工作又迈上了一个新台阶。该中心占地面积16000平方米,建筑面积7800平方米,主体三层,一、二层为服务窗口,三层为办公会务区及行政效能电子监察区。目前进驻窗口单位35家,进驻行政(审批)服务事项289项,工作人员251人,是目前我省规模较大的县市级行政服务中心。

在各级质监部门的帮助指导下,在登封市委、市政府的正确领导下,该中心坚持高起点谋划、高标准建设,于2012年创成省级服务业标准化示范单位,2013年列入国家级服务业标准化项目试点,2014年12月通过中期评审2015年12月通过最终评审验收。

登封播报 李剑 胡建邦 文/图

完善标准 体系建设上台阶

业务办理更规范。为确保项目审批效率,该中心不断优化审批流程,简化审批环节,率先实行了由一个部门牵头,各相关审批部门同步审批,分别作出审批决定的审批方式。将17个审批单位87个审批事项合并为立项、用地、建设工程规划许可、施工许可、竣工验收等5个阶段,制定了7个并联审批标准,缩短了审批时间,提高了代办效率。在代办业务方面,该中心通过长期调查研究,深入剖析,对审批手续进行分类。首先将项目审批手续按照性质分为注册类和建设类;其次按先后顺序分为前期通用地块类和后

期项目类,四类审批手续基本包含了投资项目的全部手续。通过分类梳理,理清了哪些是通用的、前置的需要提前办的手续,哪些是单独的可以直接办的手续,哪些是并联的可以同时办的手续。

将项目审批手续分为地块类和项目类后,登封市研究并调整了项目招商代办业务标准程序;根据地域优势确定主导产业→按主导产业规划产业园区,并由产业园区提前办理通用前期地块手续→选定招商项目,办理后期项目具体建设手续。避免了单个项目从前期谋划到建设投产法定的冗长的“万里审批

图”,由产业园区提前办理地块类手续,投资人办理项目类手续。经过统计,按地块和项目分类后,投资项目审批手续平均提前106个工作日,提前了60.2%,减少投资人40.5%的工作量,极大地加快了投资项目的审批效率。

项目运行更清楚。为解决项目运行责任不清,流程不明等问题,提高项目运行的科学性和落地率,该中心定制了商务局谋划项目,中心代办项目、委局审批手续、重点办督促建设、乡镇配套服务、全过程网络监督项目运行标准机制,制定了项目运行6个标准流程。



登封市行政服务中心

体系运行 创新快捷有高招

2014年12月19日,项目运行电子监察系统顺利通过了专家组验收。专家组一致认为:该电子监察系统对投资项目运行中许多难以控制的疑难环节,进行了定制和规范,固化了流程,形成了标准,十分难得,10个子系统中,有7个子系统在业内属于首创,创新性强,具有很高的推广价值。

据了解,该中心历时两年时间,通过深入调研、剖析项目建设存在的问题,结合部门职责,运用现代技术,搭建了投资项目运行电子监察系统。系统整体架构可以概括为“一个系统、两大主题、三个平台、四个子功能、五大使用对象、六个实现目标、十个子系统”。投资项目运行电子监察系统的

搭建实现了实时监督、预警纠错、绩效评估、统计分析、投诉处理、信息服务六为一体的监督考核标准化。

该中心不但在技术上下功夫,还制定了《登封市投资项目代办服务要素标准化编写规范》。通过对代办服务标准化要素设置及各要素应具有的基本内容规范,保证了标准体系的一致性和完整性。为便于标准的操作,能用表格执行的标准,统一设置表格,将标准通过表单形式固化下来,建立档案,并长期坚持。共计运用标准表单124个,实施标准化以来,该中心累计填报各类表格材料21万余份,这些材料是将制度固化标准,并长期坚持的最好说明。

重在实践 标准化体系稳进步

实施标准化重在实践,关键在落实。在登封市委、市政府对服务标准化试点工作高度重视下,成立投资项目代办中心,明确编制数和代办中心职责。制定下发了《登封市投资代办项目国家级服务业标准化试点建设实施方案》,明确了创建活动的目标任务和方法步骤。多次组织人员到省内运行较好、发展较快的兄弟单位进行考察学习,借鉴各地标准化管理的先进经验。创新了投资项目代办标准机制、投资项目运行标准机制,丰富特色体系内容,确保了标准的完整性、可执行性。

对市、乡、村三级便民服务网络,按照“五星级”标准,建设了17个乡镇便民服务中心;按照“九有”标准,建设了323个村级便民服务站。市、乡、村三级便民服务网络发挥了重要的基层阵地作用,为项目代办服务奠定了坚实的基础。

为使每个人都清楚地认识到什么是标准化、怎么实施标准化,让服务标准化深入人心,渗透到工作中的每一个环节。该中心印制了《登封市投资项目代办中心国家级服务业标准化体系汇编》,印发了《登封市投资项目代办服务标准化知识应知应会》宣传页,

达到中心人手一份、随时学习;通过动员会、座谈会、培训班等形式,对中心全体工作人员等分类培训9次,全员培训4场次,累计参训人员达1800余人次。

据了解,标准正式发布后,各部门、单位和窗口都积极响应,充分利用标准化创建的这一良好契机和载体,结合自身工作实际,认真组织学习和贯彻落实,实现了代办服务工作的提质增效,中心内呈现出多点开花的生动景象。

从2013年11月开始,该中心在制定制度和标准的同时,建立了档案,每周对标准落实的档案进行整理。截至目前,在落实受理咨询制度标准方面,共受理咨询4578起,投诉3起;在落实引导服务制度标准方面,引导4563起,抽查“三书”4432件;在落实征求意见制度标准方面,发放征求意见表4925份;在落实未办成事项登记制度标准方面,登记未办成事项6起;在落实随机巡查制度标准方面,巡查发现问题1332个,解决1312个,处理率100%,解决率98.5%(部分问题正在按计划执行);在落实电话回访制度标准方面,共回访4951人次,收集意见建议63条。

群众满意 标准化创建有成效

通过标准化创建工作,2015年全年,签约代办项目1143家,是2014年746家的1.5倍,是2013年386家的2.9倍,是2012年108家的近11倍,大大促进了登封市的经济建设。群众满意度持续提升。服务标准化实施以后,项目手续提前办结率高达99.4%,通过对窗口办件及项目审批6151个电话回访中,群众满意率高达99.8%;收到办事群众电话表扬的服务窗口523个,工作人员1056人次。窗口单位代办积极性高涨。评优评差标准实施以后,窗口单位对代办工作的考核结果越来越重视,工作积极性主动性进一步提高。累计评出服务经济红旗窗口144个,服务经济先进个人432人次,并推荐评优优先条件。

标准化创建工作让工作人员的思维

实现三个转变。由要我干转变为我要干,充分调动大家积极性。由糊涂干转变为明白干,干有职责、干有程序、干有规范、干有考核。由人管人转变为标准管人,每个人、每项工作都有标准,标准面前人人平等。

开展服务业标准化建设4年以来,登封市构建了以国家标准和行业标准为基准,以项目代办标准化为轴心,通过建设投资项目运行电子监察系统和市乡村三级便民服务平台,实现业务规范标准化、服务措施标准化、监督考核标准化的标准体系。体系共包含服务通用基础标准、服务保障、服务提供3个体系,389个标准。其中,采用国家标准60项,行业标准3项,规范标准150项,创新标准176项。

明确服务 办事效率提升快

标准体系发布使用后,窗口负责人明显感觉到制度更严格、要求更多了:“标准体系涉及面广,内容丰富齐全,对窗口的办理流程、办结时限、内部管理以及工作人员的仪容仪表、待人接物、业务规范等各方面都作出了明确规定,要求我们凡事按标准执行,所有人都得按章办事。”

10月10日,一家合资企业公司到工商局窗口办理营业执照,通过并联审批平台,审批效率显著提高,一个工作日内便办完,企业顺利拿到了证照;过去投一个标,往返交易中心要好几次,交通费、印刷费、人工费要花四、五千元,现在实现招标投标标准

化、电子化,过程公开透明,足不出户就能完成整个投标过程,又快又省又方便。

“喂,您好,您的项目进展得怎么样,手续是否办完……”在该中心,每月都会有值班人员对项目回访。不但有电话回访,还有座谈、问卷调查等形式,对项目进行回访,及时了解代办员的代办服务和项目满意度,收集代办中存在的问题和项目方建议,改进工作措施。

事实表明,标准体系实施后,代办服务的提质增效是显而易见的:审批事项大幅精简,综合收费大幅压缩,服务流程进一步优化,审批时限大幅压缩,大批承诺

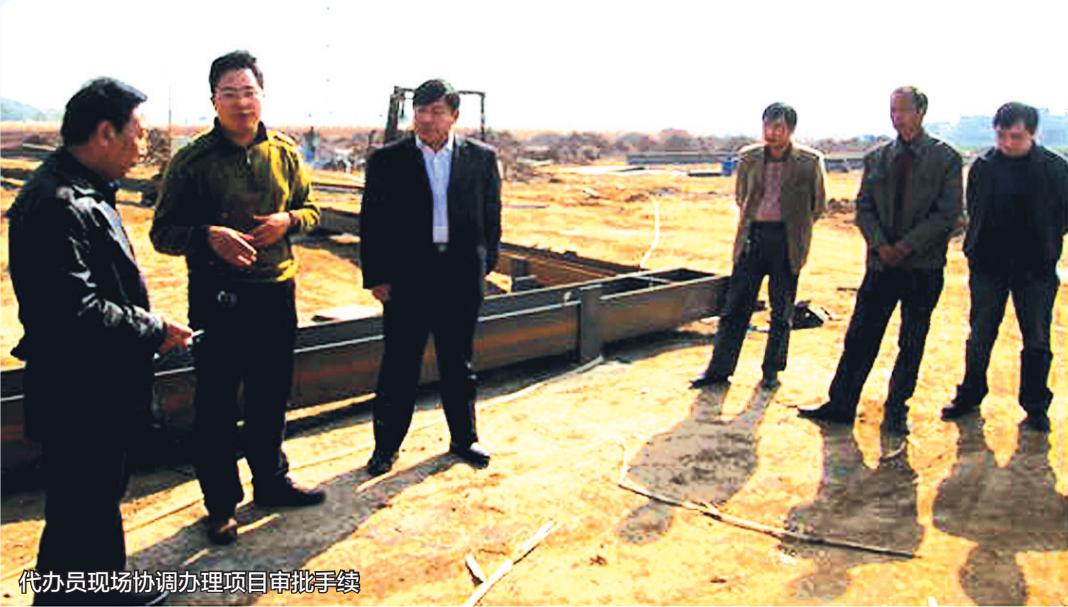
件压缩为即办件,平均办理时限由原来的5个工作日压降为3个工作日;服务方式不断创新,并联审批“一窗受理、抄告相关、同时办理、限时办结”,实现了一站式审批、一条龙服务;上门服务、超前服务、帮办服务,定期将便民方舟开进企业、开进园区、开进社区,提前指导现场帮办,审批效率大大提高;领导值班预约服务,为老百姓提供更加贴心、便利的服务;服务环境有效改善,服务大厅宽敞整洁、设施完备、功能齐全;服务效能全面提升。

此外,该中心还制定了领导值班、引导服务、受理咨询、征求意见、公出备案、随机巡查、日清日报、问题处理、未办成事项登记、午间不间断服务、预约服务、上门服务、延时服务、日清周结月通报年总评等14项特色服务标准。

标准靠实施,工作靠考核。该中心将年度目标、审批责任、主管责任、监督责任统一纳入考核,根据部门类别制订考核办法,划分出共同目标考核、年度目标考核、个体目标考核。激发职能委局服务企业的积极性和主动性。对中心代办员内部考核方面:制定记绩记错绩效考核标准,实行代办工作与记绩记错绩效考核挂钩,提高代办员工作积极性。



青年志愿者走上街头为市民发放便民服务热线单



代办员现场协调办理项目审批手续



紧张忙碌的行政服务窗口一角

项目代办征求意见座谈会