

市审管办：

改革，只为群众满满获得感

2018年，市审管办紧紧围绕“审批事项最少、办事效率最高、政务环境最优、群众和企业获得感最强”的工作目标，全力深化“最多跑一次”改革，为全力打造全省乡村振兴示范区、杭州新的经济增长极和杭州西部门户城市提供高效、优质、便捷的政务服务，“最多跑一次”改革的实现率和群众的满意度均创新高。

一组数据，显示改革最新成绩单

2018年，我市“最多跑一次”改革按母项计算，在663项依申请事项中，除省规定可以不列入跑一次事项清单的2个事项外，已实现“最多跑一次”全覆盖，其中173项



实现零上门。按子项统计，一证通办事项378项，已实现358项。在全省市县政务环境评估中，我市“最多跑一次”改革满意率和实现率位列全省前30名，处于第一梯队，居杭州地区前列。

一个首创，百姓叫好上级肯定

首创“兜底办”专窗服务。2018年5月，市审管办在杭州地区首创“兜底服务”机制，主要受理因历史遗留问题、审批资料缺件，但又合法合理合情的事项和涉及多部门政策不一致等原因导致无法办理的复杂事项，以及需帮助协调解决的急事难事。截至年底，“兜底办”专窗已帮助群众解决疑难事项24个，受到群众广泛好评。寿昌镇原甲酸厂50余名安置职工向省委、省政府联名去信，就“兜底”做法解决了其6年未解决的不动产权证问题一事表达感谢，获省委书记车俊的批示肯定。

一声承诺，投资项目加快落地

在2017年在杭州地区率先开展投资项目承诺制改革试点的基础上，2018年，市审管办依据“标准地明确区块标准，承诺制细化项目标准，过程中强化监管责任，验收时践诺对标”的原则，推行“标准地+承诺制”改革。乾潭镇和高铁新区签订承诺书的22个项目均实现半年投产目标，25宗工业用地按“标准地”进行挂牌，其中23宗已摘牌，工业用地“标准地”出让占比位列杭州首位。

一大布局，24小时服务不打烊

加快“一窗受理”改革。2018年，市审管办对政务大厅开展区域整合改造，重构窗口布局为“5+2”模式，即搭建综合受理服务区，按业务类型设置综合受理ABCDE区，为实现窗口业务受理从专科向全科转变打好基础；建立投资项目一站式服务中心，通过前台受理咨询、后台事项审批、疑难现场协调、VIP代办服务模式，实现投资项目一站式办结；启用24小时自助服务厅，实现政务服务24小时不打烊。

一组多办，群众办事方便省事

推进“网上办、移动办、自助办、就近办”。一是网上办，完成“一窗受理”系统平台前100项高频办理事项接入。二是移动办，杭州办事APP上线已于



2018年6月份上线运行，通过手机下载APP即可办事，上线事项162项，其中建德市可办事项97项。三是自助办，共分两个批次投入综合自助服务机44台，包括主城区4台、乡镇7台、社区11台，并通过其他乡镇的就近农商行设置了22台，为基层百姓提供就近服务，实现自助服务乡镇（街道）全覆盖，通过综合自助服务机可办理涉及15个部门的91个事项。四是就近办（15分钟圈），梳理14项乡镇和56项村“最多跑一次”事项清单及具体办事指南，“一窗受理”平台向镇村延伸。

一项机制，项目单位一次不用跑

2018年，市审管办深化“一次不用跑，有事我来跑”改革，强化项目代办协作机制，将全市90余个重点代办项目进行分解督办，形成全方位立体代办审批服务模式。每月编印《项目推进通报》，倒逼项目代办服务提效。组织协调住建、国土、市场监管、经信、发改等部门相关负责人、代办员，对60个批次共

288件的餐饮、娱乐场所、矿山项目、制砂迁建新建等项目选址及工业项目土地招拍挂进行现场踏勘、前期会审。牵头三都桥头安置房权证办理、中保钢球土地分割、寿昌环境保护项目配套安置房、三都工业功能区企业技改投入落地等项目的综合协调工作，



加速项目审批进程。与高铁新区、乾潭镇深入合作，开展6个批次的入园企业集中上门服务对接，为企业安心落地提供良好支撑。完善市政府签约重大投资项目领銜代办机制，以代办服务中心全程代办，落户乡镇（街道）、园区协办，为企业投资项目推进提供最大化的支持。

一个微笑，窗口服务更显温馨

2018年，市审管办以提高政治站位、提高融入杭州都市圈能力、提高专业素养、提高克难攻坚能力，争当新时代铁军先行军的“四提一争”活动为契机，结合“建功立德大比拼”活动，在市行政服务中心全面开展“微笑服务大比拼”专项活动。通过“微笑之星”“十佳微笑之星”评选活动，各窗口涌现出一批主动、热情、耐心、细致、周到服务并作出突出业绩的先进人物，并带动了各窗口的岗位练兵和技能比武，提升了政务服务标准化水平，增强了人民群众的获得感、幸福感。2018年通过窗口办件服务质量电话回访统计，群众满意率达99.97%。



（通讯员 邓艳芳 记者 栾志军）