

海南省人民政府政务服务中心行政许可集中审批运行一周年

专题



建设服务型政府
提高行政效能

——省各厅局进驻中心审批办负责人工作座谈会发言摘录

一年的光阴,如箭般飞逝而去。

一年前,海南省人民政府政务服务中心在社会的广泛关注和群众的殷切期盼下启动运行。运行一年来,中心以“便民、规范、高效、透明”的审批服务,交给群众一份满意的答卷。

服务,还是服务。在省政务中心召开的行政许可可集中审批运行一周年工作座谈会上,“服务”是大家谈到最多的一个词。在建设服务型政府的要求下,省政务中心的建立和运行,使“小政府、大社会”的行政格局由抽象变成了具体,并形象地阐释了“小政府、大服务”的深刻内涵,取得了有目共睹的成效。

本版摘录了会上的部分发言,为的是让广大群众更加深入地了解省政务中心,更加关注和支持省政务中心的发展。

省政务中心主任袁秀梅:
管理就是服务,当好中心“保姆”

省政务中心的建立是省委省政府贯彻落实科学发展观,落实执政为民、建设服务型政府的重要举措。

省政务中心自2008年7月1日启动运行以来,坚持“转变政府职能、提高办事效率,降低企业成本、方便人民群众”的宗旨,以规范行政行为,提高服务效率为工作重点,积极探索审批机制的创新、内部管理的强化、服务手段的完善,以集中、规范、便捷、高效、公开、公正的“一站式”政务服务,为塑造服务型政府形象及优化我省的社会经济发展环境发挥了重要作用,实现了起步稳、见效快的良好开局。

省政务中心运行以来之所以能够取得明显的成效,受到社会的广泛赞誉,得益于

省委省政府和32个进驻单位的高度重视,归功于各审批办工作人员的辛勤付出。而作为省政务中心管理层,我们始终注意摆正自己的位置,努力当好各审批办的“保姆”。我们认为,管理就是服务,在各审批办为办事群众提供良好服务的时候,省政务中心管理层一直努力审批办工作人员提供人性化服务,营造一个温馨、和谐的大厅氛围,增强大厅工作人员的归属感,从而调动工作人员的积极性,为办事群众提供更好的服务。

建设服务型政府,任重而道远。在今后的工作中,我们将进一步贯彻落实科学发展观,按照卫留成书记视察中心时提出的“开局很好,贵在坚持”的指示精神,不断加强服务,创新服务,使省政务中心的服务更加科学高效,真正把省政务中心建设成为“公开、便民、规范、高效、廉洁”办事平台。

省人力资源社会保障厅审批办主任罗海波:
牢固树立以人为本思想

行政审批权相对集中改革是提高办事效率、提高政府形象、预防腐败的有效手段。我们厅12个审批项目原分散在7个业务处室,现全部集中到大厅审批办审批,避免了群众在办事的时候在多个处室来回奔波的状况,极大的方便了群众。这种改革的模式在提高办事效率方面成效非常明显。

在工作中,我们深切的体会到,坚持以人为本,才能推动行政审批工作的科学发展

展。本办12个项目都涉及民生,在审批工作中要牢固树立以人为本的思想,为群众服务的观念,行政审批的各项工作才能够做好,才能更好为群众服务,为经济发展服务。

我们同时感到,改革和创新是促进行政审批改革的重要举措。要通过不断改革审批方式,不断优化审批流程,不断创新工作的体制机制来促进行政审批工作的发展。

建议充分发挥中心的功能作用,拓展政务服务功能,不单局限于受理行政许可和行政审批事项。只要是与群众、投资者、企业有关的政府审批事项,也可以纳入中心集中办理。

省文化广电出版体育厅审批办主任张玉启:
做好权力的监督至关重要

省政务中心运行一年,充分证明了设立政务中心这一决策是十分正确的。一是方便群众办事,提高了办事效率。过去办事不知道要去哪办或者要跑很多地方,现在只要在大厅就能全部办理,群众对大厅审批的方式非常满意。二是促进了依法行政。每批一个项目都依法依规,不同意办理的也要告知不同意的理由。三是加快职能转变。审批事项集中到大厅办理后,各业务处室工作人员有

更多的时间进行业务调研,做好其它工作。四是强化权力监督。32个审批办集中到中心,加强了互相监督,同时也接受群众的监督、新闻媒体的监督。这种监督也是对整个政府权力的监督。

目前省政务中心尽管有多种监督措施,但中心毕竟是权力相对集中的地方,做好权力的监督至关重要。建议各审批办把如何加强监督作为课题来研究。特别是内部的监督,对每个单位审批业务本身,只有内部是最能了解掌握的,因此要继续加以完善。

省国土资源厅审批办主任冷志雄:
创新理念,变审批为服务

成立省政务中心是推进行政管理体制改革的重大举措,这个决策是正确的。中心运行一年来效果非常明显,用四句话概括就是:审批公开了,效率提高了,办事方便了,群众满意了。

这项工作是新的工作,全国没有成熟的经验借鉴。在工作中我们坚持四大创新。一是理念创新,变审批为服务,强化服务理念,坚持审批为海南的经济社会又好又快发展服务,为投资者服务,为群众服务。审批办同时推行7

个“服务”,微笑服务、热情服务、文明服务、规范服务、周到服务、跟踪服务、上门服务。

二是方法创新。我们改串联审批为并联审批,对于扩大内需的重点项目进行特事特办,使投资者很满意。三是手段创新。推行电子政务,实行网上审批,领导和审批人员不受场所限制,可以做到随时随地审批,不会因出差而延误审批。四是制度创新。通过制定行政审批限时办结、行政审批一次性告知、行政审批绿色通道制度、廉政监督卡等一系列制度,规范行政审批工作,加强对行政审批工作的管理和监督,进一步提高行政审批服务质量和效率。

省发展和改革委员会审批办主任邓新生:
审批人员的素质得到提升

省政务中心运行一年来的效果是明显的。一是方便了群众。以前群众很难找到审批工作人员,不是出差就是到下面市县调研。自中心成立审批办,审批特别方便,只要材料一齐就可以办理。二是提高了办事效率。以前有些项目的办件需要半年甚至一两年,从去年7月1日成立审批办后,截至今年5月31日,我们共受理了2116项审批,

办结了2021件。平均每件办结时间为14天,大大提高了效率。三是改善投资环境,加快项目注册。由于统一由审批办集中办理,增强了督办效果。四是通过加强业务方面的学习,提升了审批人员的综合素质。

建议继续完善行政审批项目集中配套改革措施,督促各部门加大力度,进一步优化审批流程,切实提高现场办结率。还要加快电子政务建设,优化完善行政审批软件功能,实现部分行政审批事项网上申请,网上受理,网上审批。

省商务厅审批办副主任周小嫻:
让不会办事的企业会办事

省商务厅共有62项行政许可审批和5项服务审批进驻中心。对口商务部的6个网上审批平台包括相应的专线都全部拉到了中心来了,保证了审批都能在大厅办理。对于审批办的工作,厅领导重视,抓得紧。前段时间对疑难问题打算进行会商制度,就是有些事情需要回厅里会商,厅长不同意,坚决要求所有审批进大厅受理。

审批办按照中心要求进行流程再造,压缩审批环节,缩短审批时限。目前对审批环

节的压缩,我们的工作状态已基本达到极限了。通过减少层次,压缩时间,我们即办件的业务由原来的10%提高到70%。我们还实行AB角制,主要是有时候业务量不均衡,突然来了大量的业务以后,审批办人员一齐上,把人力资源调配开来。

在企业的服务中,光靠压缩环节来缩短时间是不够的,因为企业补充材料还要大量的时间。为此,我办采取提供范本、模板、表格放到网上让办事人员参考。下一步我们还准备在网上设立办事的指引,针对疑难问题提供解答,让不会办事的企业会办事。



省工业和信息化厅审批办主任王家华:
切实为企业办成事办好

工信厅审批办总共有16个审批项目,涵盖面比较广。原来在厅里是由6个处室分散审批,集中到中心后只有4个人,厅党组给予充分授权,进行工作指导,每个月回厅党组进行工作汇报,得到厅领导的大力支持,通过一年运行的磨合,充分实现了“三集中”的目标。

32个厅局审批办集中到省政务中心以后,大家一起互相学习,互相提高。审批办



人员除了自身的业务学习,中心还安排了充足的时间,每周五下午进行政治学习和业务学习,提高了工作人员的思想觉悟,业务水平,从而提高了工作能力。特别是开展了服务标兵、先进单位的评比,使工作人员强化了为人民服务的意识,切实为企业办成事办好。集中审批,是实现廉政审批的有效途径。

从一年的运行来看,各单位业务交叉或业务往来的布局还比较分散,建议对业务进行归类,把有业务往来的审批办窗口调整到一起,避免办事人一、二楼跑动。

省质量技术监督局审批办主任陈川:
没有一个审批件在后台办理

刚开始,感觉压力太大,责任太大,稍微把握不好就要出事,所以很不想来。但后来发现,我们所做的工作只不过是按照法律规定履行职责而已,所以这并不是什么权力,而是在履行责任和义务。

过去的行政审批工作,权力分散在各个部门,行政审批工作进驻中心以后,基本上都在阳光下运行,在这种体制下,我觉得并不是什么权力了。审批件经我们受理以后,就在中心屏幕上显示出来,办事

的流程,办事的时限和所需要的条件、要素都公示在上面,到时间就要办结,如果不办结,监察厅的同志在那里监督着,就要问责。在这里的每一个办件都要在窗口办结,没有一个是后台办理,不管谁带过来都一样。

进驻中心以后,我们跟群众近距离接触,在有效的时间里面办结,解除了过去老百姓心目中行政审批工作的神秘感。有几个朋友找过我,我告诉他们直接来省政务中心办理就可以了,我不想让他们知道我在这里。他们来办完事以后说,没想到现在不用找关系就可以办了。

海口海关审批办主任李世南:
打造特色平台和品牌窗口

海口海关进驻省政务中心工作,是海口海关党组积极把海关工作融入海南省地方经济建设的工作精神的一个举措。是省委、省政府给予海关服务社会的一个很好的平台。为做好行政审批工作,审批办不断加强队伍建设和业务建设。一是建章立制,规范管理,加强学习培训,提高队伍政治业务素质,有效提升了业务管理能力和水平;二是严格考勤纪律,强化对工作人员的日常工作

管理和作风纪律养成,使队伍始终保持良好的关容纪律风貌;三是加强廉政建设,严格执行海关“六项禁令”等有关规定,认真履行“一岗双责”,严格海关工作纪律,有效防范执法风险和廉政风险。

下一步,海口海关审批办将对本单位目前已进入中心的35个审批项目,依照相关法律法规进行研究,在全面清理的基础上,对审批事项的审批流程进行研究、分析,制定出符合法律、法规程序又简洁高效的审批流程优化方案,努力打造建设服务型海关的“特色平台”和“品牌窗口”。

省工商局审批办主任董孟清:
不辜负办事企业群众的期望

省政务服务中心的运行,打造了我省科学便捷的政务服务平台,方便了办事群众,提高了工作效能,促进了廉洁自律,开辟了我省服务型政府工作新局面。作为进驻政务大厅的省政府部门之一,省工商局党组高度重视,认真履行职能,切实为企业及群众提供便民高效快捷的服务。全办共25人,承担了内资企业、外资企业及私营企业计63项注册登记业务事项的处理。一年来共受理办结29527件,

按时办结率为100%,提前办结率为98%,平均日受理122件,平均日办结114件。

在我省改革开放进入新的发展时期之际,在应对当前的国际金融危机之中,作为政府形象的直接体现者,我们决不辜负省委、省政府的重托,不辜负办事企业群众的期望,一定牢固树立服务发展、执政为民的理念,坚决按照省政务中心“一个窗口受理、一次性告知、一条龙服务、一次性收费、限时办结”的要求,为海南投资者及企业提供优质高效便捷的服务,为推动海南经济社会又好又快发展做出应有贡献。

海南出入境检验检疫局审批办主任杜华业:
把执法寓于服务之中

海南省为加快建设服务型政府,强化政府公共服务职能,提高行政执行效能和行政监察效能,切实改善经济社会发展的政务服务环境,决定设立省政务中心,海南出入境检验检疫局虽为中央直属的驻琼行政机构,但我局党组对海南省这一举措予以高度重视和支持。

行政许可(审批)事项进入省政务服务中心办理,我们多了个“婆婆”管。这既体现

了我局大力支持地方政府的“阳光政务”建设的积极态度,又有利于促进我局依法行政的“责任意识”及“时效意识”的提高。为了加强内部监督协调,转变处室的工作职能,我们对行政许可审批的工作责任进行层层分解,进一步建立“批、管”相对分离的工作机制。对27项行政许可审批事项工作都具体分解到位、责任到人。分主管、协管人员,审批、核准人员,坚持依法行政,充分体现“把关”与“服务”相结合,把执法寓于服务之中,在服务中体现执法。



省海洋与渔业厅审批办主任蔡玉南:
提高业务素质很关键

我厅审批办按照省委、省政府的要求,坚持“一个中心对外”,推行“一站式服务”。坚持在“公开、透明、规范”的原则下实行“一门受理、相关联动、现场审批、限时办结”的行政审批办理模式。

在工作中,我们体会到:规范审批流程是为人民服务的根本。按照“一个窗口受理、一次性告知、一条龙服务、一次性收

费、限时办结”的“一站式”运行模式,同时对申请事项进行“十公开”,这种运行模式既方便群众办事,又能提高行政审批效率。

提高自身素质是做好审批工作的关键。自从政务服务大厅运行一年以来,我厅行政审批窗口的工作人员,按照省政务服务中心的要求,既要学习政治理论由要学习业务知识,同时还要熟悉多种法律法规和政策,做到学习与工作两不误,不断提高自身办理行政审批业务的水平。

省食品药品监督管理局审批办主任杨俊斌:
办事窗口围着群众转

以成立省政务服务中心为标志的行政许可可集中审批体制改革,抓住了机关作风建设和效能建设的“牛鼻子”,一牵就动。这种体制改革和机制建立,方向明、路子宽,发展趋势明确。

于老百姓而言:方便、快捷、透明,广受老百姓欢迎。审批事项集中了,老百姓办事只跑一个地方,方便了;推行“十公开”,老百姓办事鼠标一点,明白了;“限时办结”约束了政府机关,老百姓办事到时间就有说法,

不再石沉大海,放心了;以前办事围着机关人员转,现在办事窗口围着群众转,简单了。

于行政机关而言:推动了全省32个厅局行政机关内部机制的改革。一是行政许可可集中审批体制改革强调了“公开透明”,“限时办结”和“效能问责”,行政机关内部各处室围绕办件时限建立了一系列工作机制,工作主动性增强了,过去是“要我做”,现在是“我要做”,不做就问责;行政机关工作的技术含量也提高了。二是工作重心有所调整。过去是“重审批轻监督”,处室围着审批转。现在行政许可集中审批了,处室有更多的时间履行监督职责。

省住房和城乡建设厅审批办主任童立人:
责任大于权力,服务先于审批

我们审批办在过去有“三个担心”,现在得到了“三个认可”:一是在审批办没有成立之前是社会上担心,说我不认识你,能不能办事;二是厅机关担心,过去的行政审批在各个业务处室,现在给你一个部门做,能不能做好;三是厅领导担心,让你们坐在这么一个位置上,你们能不能胜任。但通过一年来的运行,我们审批办基本上得到了社会上的认可,得到了机关同志们的肯定,得到了厅领导的信任。

在中心工作一年来的感受,我用两句话来概括:“责任大于权力,服务先于审批”“批出去的是权力,留下来的是责任”。我们把行政审批看成是为海南的经济建设尽我们的责任,为海南经济社会发展献上我们的责任。来办事的群众参差不齐,有的是办事员,有的是老总,有的是临时聘用的人员,素质不一样。但无论面对什么人,都应该露出一张笑脸,骂你两句,受了委屈,也要沉着。

审批办的工作人员素质要高,政纪和法纪观念要强,服务的理念要扎实,希望把政务中心建设成为一个锻炼培养干部的场所。

省民政厅审批办主任廖玉玟:
时间观念增强了

在工作中,我们体会到:一、设立政务中心方便了群众。过去,行政审批分散在各厅局,群众办理行政审批需办理出入证进入政府大门,很不方便。现在行政审批集中在政务大厅,大门敞开,群众进出方便;政务中心实行一个窗口对外,办事人员与群众面对面,近距离接触,群众有什么疑问可得到直

接的答复,这样的办事模式,极大地方便了群众。二是办事人员精神集中,提高了办事员效率。行政审批集中在政务中心,办事人员在这里就是办理审批事项别无其他工作,精神集中、时间集中、工作集中,从而大大地提高了工作效率。三是限时办结,有约束力。过去,在厅里办理审批,没有时间概念,往往有拖的现象,进入中心后,制定了办事流程,规定了办结时限,有了一定的约束力,因此,时间观念增强了,办事的速度也加快了。

省林业局审批办主任包毅:
总服务对象之所急

审批办既是省政府的窗口,代表了省政府的形象,同时也代表了部门省林业局的形象。“三集中”后,权力集中到中心了,但我们审批办工作人员却感觉到压力和责任更大了。“权力与责任并重”、“权力是把双刃剑”,成立审批办以来,我们在省政务中心和省林业局的管理体系下,着重在依法行政、廉洁自律、办事效率、服务态度上狠下功夫。进驻前我

们就开展了的职业操守培训和业务培训,现在即使工作再忙,我们也会采取集中培训、发材料自学、现场参观接受教育,适时交流工作思想、心得体会的方式加强政治和业务上的培训和学习,在廉洁自律上是警钟常敲,在心态上经常要调整平衡。在服务上,要多换位思考,急服务对象之所急。我们的服务宗旨是:“当服务对象想到下一步要怎么做时,我们就已经为他们考虑好或已做好了”。同时,在依法审核审批的前提下,也要结合人性化。