

# 优质·高效·阳光

## 海口积极探索服务型政府新模式

### 深化行政审批改革—— 实行“一站式”优质服务

**关键词：服务**

2005年9月7日，海口市政务服务中心挂牌成立，首批18个政府职能部门的190个审批事项进驻，它标志着海口市政府正积极谋求由管理型政府向服务型政府转变。2008年7月8日，海口市政府服务中心在这基础上成立，进驻的政府职能部门达到39个，提供政务服务项目达到了482项，基本实现了审批部门百分之百进驻、审批事项百分之百集中受理，形成了规范有序、统一高效的服务格局。

中心设立“一站式”服务大厅，提供“一条龙”行政审批服务。进门有导向，排队有导号，表格有导填，疑难有导办……有力改变过去企业、市民到政府部门办事“跑完东家跑西家”的现象。在宽敞明亮、富有现代气息的中心大厅，来自各职能部门的工作人员，在高度适中的柜台后面一字排开，敞开办公，个个穿着整洁、热情周到，让置身其中的人，感觉犹如走进了高星级酒店。无论是来服务大厅办事，还是通过热线电话咨询，所有服务对象都能在这里享受到细心周到的服务。

据最新统计，中心运行以来已收办件近34万件，办结近33万件，按期办结率99.28%。

**关键词：效率**

服务中心投入使用自主设计的综合审批系统，已有20家进驻单位实现联网审批。坚持每周二局长现场审批日制度，市政府39个职能部门“一把手”每周二轮流在服务大厅办公，现场解决审批工作中的热点、难点问题。完善重点项目联席会议制度和跟踪督办制度，为重点项目审批开辟“绿色通道”，切实做到一个部门牵头、一个窗口受理、一套数据审批、一次现场勘查、一次集中会审。

这些，都使海口市行政审批效率得到明显提高。不仅如此，从今年5月1日起，在几次审批提速的基础上，经再造流程与简化程序，海口市政府第三次实施行政审批大提速，使所有进驻服务中心的行政审批服务事项办结承诺时限平均压缩50%，总压缩时限多达4966个工作日，调整前承诺时限与法定时限比例为78%，调整后的承诺时限与法定时限比例将一次性压缩到41%，力度空前。

**关键词：透明**

在这里，所有的办事流程、需要手续、收费标准、办结时限等信息，全部向市民公开，一切都在阳光下进行。

审批提速后，海口市效能办还代表市监察局进驻市政府服务中心，配合在市政府网站、市政府服务大厅办事触摸屏上，及时公布所有进驻审批服务事项调整后的承诺办结期限，接受市民和投资者监督。同时，加强电子监察力度，今年在20家网上审批试点单位同步推进电子监察系统建设，对行政审批事项实行网络全程监督，以能及时发现并纠正存在的问题。

中心的综合审批系统，可以自动统计、自动预警、自动公示，还能为市领导、部门负责人及审批人员提供不同类型的查询和监督入口。与此同时，作为具体的申办人，市民即使足不出户，也能及时跟踪了解到办件的办理进度，因为有关信息都能通过登陆互联网进行查询。

所有这些，都让海口的行政审批，变得更加透明、更加阳光。

**关键词：便民**

办件获得窗口受理后，办结时限就清楚地打印在回执上，申办人无需追问就知道自己的事最迟何时能办下来。不仅如此，办件办结后，申办人还能及时收到一条从服务中心发出的提醒短信，既便民又温馨。

而为了不断改善和提升政务服务质量，海口市政府目前还正在积极筹建建立全市政务服务体系。

在纵向方面，对上与省政务中心相衔接，对下将政务服务网络向区、镇（街道）、村（居）延伸，着力构建四级服务体系，力争形成覆盖全市、纵向到底的行政服务网络，真正实现便民服务的“零距离”。

（张舒宇）

编者按：

建设服务型政府，是党的十七大提出的一项重大任务。在学习实践科学发展观过程中，海口市委、市政府大力推行行政审批制度改革，成立市政府服务中心，让办事群众享受到了优质服务。中央学习实践活动领导小组办公室认为，这是一项具有“创造性”的举措。而这，也成为当前全国众多媒体所共同关注的焦点之一。



领导视察



优质服务



温馨舒适



便民利民



热情导办



友好来访

有事找政府，请拨

12345

### 在全国首创全覆盖式政府服务—— “12345,有事找政府”

相对原来的政务服务中心而言，现有海口市政府服务中心的成立，并非简单的机构更名，而是海口市委、市政府推动政府职能转变的一项重大举措，前者主要是提供行政审批事项服务，而后者服务的范围更大，内容更多，服务机制也更加完善，海口市政府综合服务热线“12345”就是其中新增的一大亮点。

这一热线，把海口市原来种类繁多、号码各异且服务质量参差不齐的67条政务类和公用事业类服务热线，一并整合成“12345”一个号码，实行全天24小时在线接听市民来电，倾听意见、解疑释惑、受理投诉、接受举报等等，专业的标准化服务，大大提高了这条民生热线的服务质量。

运行以来，“12345”政府服务热线已接听市民来电41万余个，转有关部门办理近7.3万件，办结7.22万件，办结率99.1%。

在时下的海口，“12345,有事找政府”的理念，已为社会各界普遍接受，正在不断深入人心。



热线话务间

### 【大事记】

- 1、2005年9月7日，海口市政府服务中心挂牌成立，首批18个政府职能部门190个与企业、市民关系较为密切的审批事项进驻，标志着海口市政府正积极谋求由管理型政府向服务型政府转变。
- 2、2008年7月8日，海口市政府服务中心成立，此前已试开通5个多月的海口市政府服务热线“12345”，同时正式投入运行。
- 3、2009年5月1日，海口第三次行政审批大提速。所有进驻中心的审批事项，承诺办结时限平均压缩50%，总压缩时限达到4966个工作日。
- 4、2009年6月，20个部门试行网上审批。



资料查阅区



信息公开区



文本示范区