

两年多来,省政务中心共受理 320928 件审批事项,办结 318323 件,提前办结率 99.2%——

# 建设服务型政府有了海南经验

本报记者 魏如松



省政务中心监控室内,工作人员正在通过视频观看各办事窗口情况。 本报记者 宋国强 摄

“以前一个月还办不了的证,现在在省政务服务中心办理,一天就拿到了。”在宽敞舒适的省政府政务中心大厅,一位正在办理审批事项的群众高兴地告诉记者。

自 2008 年 7 月 1 日正式运行,两年多来,省政务服务中心 33 个行政审批办共受理 320928 件审批事项,办结 318323 件,当场办结率 45.47%,提前办结率为 99.2%,平均单件办结时间节省 15.7 天,无一起投诉,没有一例违法违规。

## 实行“三集中”审批

作为省政府提供政务服务最集中的场所,省政务中心目前共有 33 个省直和中央驻琼部门进驻省政务中心,有 1104 个行政许可和非行政许可审批事项集中在中心公开统一办理。

将各部门内部许可审批事项,向许可审批处室集中,许可审批权力向首席代表集中,许可审批处室和首席代表向政务大厅集中,省政务中心建立了许可审批项目、审批权力、审批人员“三集中”的审批模式。

省政务中心在坚持大部分许可审批项目“办件不出省政务服务中心大厅”的前提下,创新完善了海南特有的“三集中”审批模式。

“中心成立时,按‘应进必进’原则,将全省 1015 项行政许可审批事项中可以集中办理的 995 项集中在政务中心办理。经过 2 年不断清理、不断调整,目前全省 40 个单位 1363 项许可审批事项中,33 个单位 1104 项集中在政务中心办理,占我省全部许可审批事项的 84.2%。”省政务中心主任袁秀梅告诉记者。

项目集中在省政务服务中心办理,此举极大地方便了群众,解决了办一件事跑多个

省政务中心“便民、规范、高效、廉洁”的服务,赢得了省委、省政府的充分肯定和社会各界广泛赞誉。

国家行政学院教授顾平安还把“三集中”作为“海南经验”在全国第六届国际政务中心工作交流会上进行专门介绍。

广东省政府、宁夏回族自治区政务服务中心、四川省政务服务中心、天津市行政审批管理办公室近期先后组织考察组来省政务中心学习经验。

部门的问题,基本实现了“一门受理”。

“一个项目的审批往往涉及到好多部门,在以前要一个一个部门跑,现在只要到省政务中心,可以同时找到多个部门,比以前方便快捷很多。”中海石油管道输气有限公司总经理汤信感慨地说,如今办事省心多了。

权力集中是海南集中审批的特色。进入中心的 33 个审批办中,有 27 个由部门行政首长依法委托授权,出具了授权书,代行原审批机关首长的审批权力。

“通过权力集中,一是将审批权力集中并推向窗口,让权力浮出水面,让‘聚光灯’照在上面,受到本单位、监察机关、群众的多重监督。同时,通过充分授权,提高了办事效率,缩短了办事时间。”袁秀梅说。

在不增加编制的情况下,全省进入省政务服务中心的 33 个厅局增设了审批办,抽调了 232 名干部,集中进入中心工作。通过人员集中,实行专职审批,提高审批工作效率。

两年来,在审批人员总数比过去大大压缩的情况下,省政务服务中心圆满完成了近 30 万件许可审批事项的受理和审批工作。

## 多管齐下抓管理

为了推行集中审批,并使其与现行管理体制协调一致,各地政务中心一般都是派驻单位人事管理、业务管理权保留在原单位,政务中心负责大厅后勤服务、工作协调、监督管理、牵头实施许可审批制度改革相关工作等。

“这种管事不管人的体制,导致许多政务中心的管理与进驻单位形成博弈甚至对抗局面。”袁秀梅表示,协调难、管理难、推进难、牵头难是各地政务中心老大难问题。

一些专家和外地政务中心同志来海南调查时发现,这一老大难问题在海南政务中心并不突出,他们的结论是“海南干部老实”。其实,所谓“老实”的背后,是海南政务中心一套科学的管理方法。

加强人文关怀,把省政务中心建成审批办的“婆家”。

“中心让各审批机关的审批办进入中心,与中心工作整合,形象地比喻

为婚姻关系,中心的角色是‘婆家’,省政务中心协调管理处处长陈声金表示,工作的出发点是关心、爱护,真心诚意、热情周到地为审批工作服务。

为此,省政务中心注重做好人文关怀,为过生日的每一位工作人员送上一份蛋糕、一首歌曲和一份祝福,在政务大厅 LED 屏幕上挂工作人员的问候语,给晚上加班的工作人员提供晚餐,让工作人员时时处处感受到集体的温暖。

通过为工作人员建立档案,将工作表现、获奖情况、工作期满鉴定等存档,对能力强、工作突出的干部,中心党组织积极向其单位党组及省委组织部、人事部门推荐,两年来,232 名审批工作人员中,有 21 人得到提拔或重用。进驻中心的工作人员由原来不想来到现在不想走,由原来怕被边缘化到现在成了各单位的“香饽饽”。



一位企业代表在省政务服务中心内的省工商服务窗口办理业务。 本报记者 苏晓杰 摄

## 以党务建设推动政务建设

针对特殊的管理体制,省政务中心以党建为抓手,把支部设在窗口,统一思想、聚拢人心,实现以“党务”促进“政务”,依靠“党的建设”推动中心“全面建设”的目标。

经省委批准,省政务中心还建立了党组,成立了党组领导下的由中心和审批办党员参加的机关党委,在大厅窗口建党支部。

省政务中心成立机关党委,建立 8 个党支部,设 38 个党小组,制定了《党建工作制度》和党员发展、干部教育培训、党建工作目标管理考核办法等 10 余项制度。

## 廉政机制推动审批制度改革

省政务服务中心集中了 33 个厅局的 33 个审批办,共有 1104 项行政许可、行政审批项目进入中心办理。加上中心采取“三集中”的审批法,能放的审批权力

由部门领导授权向行政审批办主任相对集中。可以说,省政务服务中心是一个名副其实的权力高度集中区。特殊的管理体制和机制,使中心党组在启动之初就提出“以党风廉政建设助力审批制度改革”,建立了机关党委、纪委和党建工作领导小组,明确了把支部建在大厅窗口,把工作重心放在一线。制定了教育、检查、监督、考核等各项制度。出台《党风廉政建设和反腐败工作实施意见》,中心与 33 个审批办主任签订《廉政建设责任书》。

采访中,记者还看到了中心编印的各种简报、资料和卡片,除了受理、办结等情况的反映,还有群众满意度调查、效能评价和廉洁情况评估。指纹识别、全程监控、行为记录、密码管理……这不是谍战

电影中的片段,而是省政务服务中心招投标封闭区内,抽取评标专家和进行评标活动的场景。记者目击了中心一次工程招标过程。标的是一个公路建设项目。上午,开会开始后,评标的准备工作同步进行。评标室设在封闭区,手机信号被屏蔽,人员只进不出。

9 时 15 分,工作人员登录省政务服务中心招投标系统,按照主管部门核准的专家比例,在系统内设定选择程序,随机抽取专家。10 时许,专家陆续到达。通过指纹识别系统,进入封闭区,在签到评标文件后,紧张的评标工作随即展开。中午 12 时 20 分,评标工作结束。工作人员向现场等待的各投标人宣布中标人。接下来将进行 7 天的网上公示,如无异议,中心将给排名最靠前者发放中标通知书。