



党员干部践行初心使命服务群众，优化营商环境

万宁：当好项目“店小二” 做好群众贴心人

“现在办证太方便了，不仅不用来回跑腿，还有人帮办、代办。”近日，在万宁市政务服务大厅，市民李芬为该市行政审批服务局的优质审批服务点赞。她办理食品经营许可证，不到10分钟就领到了证。

这项业务在万宁开展行政审批制度改革以前，需要13个工作日。而如今，市民到万宁市政务服务大厅即办即取。这是万宁市大力推动行政审批制度改革，推行“一枚印章管审批”后带来的可喜变化。

据了解，万宁市行政审批服务局在市委市政府领导下，主动创新，推动各项改革举措落到实处，让该市营商环境优化明显，市场经济活力愈发凸显。万宁先后被国内相关榜单评为2020年度中国营商环境百佳示范县市、2021优质投资环境城市等，推行的备案即入、承诺即入行政审批事项改革被列入海南自由贸易港第二批5项制度创新案例并集中发布。



万宁市行政审批局工作人员为前来办理业务的市民耐心解答。 阮琛 摄

改善营商环境 群众办事“最多跑一次”

机械轰鸣，工地上运输车辆往来穿梭，这是位于万宁市万城镇一处大型商业综合体项目建设现场，这个项目落地之快，成为业内的“传说”。

该项目从修规到核发施工许可，审批用时一共用了17个工作日。这还是受到疫情影响下的速度。业内人士坦言，从没见过这样快的审批速度。

这得益于万宁市通过集成创新，大力开展的行政审批制度改革。以食品经营许可改革为例，自2019年11月万宁在全省率先启动“一枚印章管审批”工作以来，在保障食品安全的前提下，优化食品经营许可条件、简化许可流程、缩短许可时限，在食品经营许可审批管理试点推行“告知承诺制”“一日办结”“一次核定”审批模式。

按“告知承诺制”办理的食品经营许可时限为当场发证；按“一日办结”办理的食品经营许可时限为1个工作日；按“一次核定”办理的食品经营许可

时限为7个工作日。

上述改革跑出了行政审批“加速度”。万宁市行政审批服务局党组书记符祥煜介绍，通过改革，审批时限大为缩减，同时该局配套推行云核查、容缺受理等业务，让企业和百姓到政府办事实现“最多跑一次”。

据介绍，万宁一方面将分散在各个职能部门的大量行政许可事项集中，又通过将原各部门间的串联审批转变为行政审批服务局内部的并联协作，综合告知承诺、容缺受理、容缺预审、专人服务、内部协作审批等多种方式，将审批流程、手续“一简再简”，同时实行事项清单管理，全面实行标准化审批。经过优化，行政审批时限平均压缩70%以上，审批环节平均压缩50%以上。仅以施工许可办理为例，企业申领证照就从15个工作日压缩到1个工作日，提交要件由27个减少到7个。

营造“温馨环境” 提供办事舒心体验

除了在办事效率、业务水平上提质增效外，万宁市行政审批服务局还进一步强化便民服务意识，进一步完善了基础硬件设施建设，营造群众办事的“温馨环境”，给群众提供更加舒心的办事体验。

走进市政务服务大厅，询问台的工作人员会引导市民取号，在休息等候区等待叫号。市民还可以在万宁市行政审批服务局微信公众号上通过网上预约时间前往市政务服务大厅办理业务，大大节省了时间。

“我们对审批事项的有序办理做出细化要求，推行只说YES，不说NO，窗口无否决权，为群众提供称心如意的交流环境。”万宁市行政审批服务局相关负责人说，群众办理业务时，对不属于本部门事项的，不设路障设路标；对不符合办理条件的，不说拒绝说办法；对法律、法规不明确的，不给否决给路径，用工作人员的“多事”换来市民的办

事“省心”，通过服务态度的转变，让群众体验到文明有序、舒心的办事体验。

此外，市民还可以通过查询机和下载万宁市行政审批服务局App（万宁审批局），查询事项的办事指南和一次性告知清单。只要按公示的要求提交材料，就不用担心材料准备不齐全，办事来回跑。

即使是在2020年第一季度，万宁市在受疫情影响下仍新增市场主体1163个，与去年同比增长32.7%，优质营商环境带来的变化凸显。在简政放权等改革方面，万宁市行政审批服务局还推行了多项便民服务举措。建设集约便民服务体系、推出政务服务APP、大厅窗口预约及延时服务、政务服务“好差评”、服务专员帮代办、证件免费快递直邮、举报投诉“一号通”等，推动了政务服务由“政府端菜”向“群众点餐”转变，受到了群众的一致好评。

主动靠前服务 党员干部争当“店小二”

海南口味王东澳基地相关负责人还记得，该基地二期项目建设过程中，万宁市行政审批服务局党员干部争当“店小二”，为企业提供优质的服务。需要准备的申报材料工作人员给我列了个清单，我按照清单上的准备就好了，不分工作日，全时段便民服务。遇到不懂的地方，我就打电话咨询，工作人员都会一一详细解答。”该负责人说。

万宁市行政审批服务局相关工作人员王金水介绍，在项目建设中，他们会一直跟进，为企业排忧解难。业内人士透露，准备项目建设材料，常常熬夜加班。而在万宁不论任何时段，总能联系上万宁市行政审批服务局上自局长下至普通窗口工作人员。即使是深夜打电话过去询问，他们也不厌其烦地解答。

王金水就是为海南口味王东澳基地仓库建设提供“一对一”服务的“店小二”，自受理该项目后，他主动为企业列出了材料清单，并24小时为企业提供咨询服务，

推动手续快速办理，让项目建设快速启动。“我是党员，为人民服务也是我的使命。”而面对群众的感谢，符祥煜则如此说道。他也常常加班加点为群众服务，急群众之所急，帮助群众以最快流程办理相关审批工作。

“我是党员，服务群众的同时，也要当先锋。”符祥煜说，这也是市委“守初心、强基层”专题活动提出的要求。自2019年7月19日参加专题活动以来，他发挥“传帮带”作用，培养了9名审批业务骨干，带领股室13名同志顺利完成286个行政审批事项的承接和实施工作，实现286项社会事务行政审批许可事项审批标准化。

这是万宁市行政审批服务局党员干部靠前服务，争当“店小二”的一个缩影。该局相关负责人说，作为服务部门，必须具备服务意识。行政审批服务局自组建以来，便注重队伍建设，既要求工作人员政治强、作风正、业务精，还得服务意识强。

（本版撰文/元宇）

图说



图说



海南阔步新征程