办事“零跑腿” 服务“整链条”

莒南县深化“放管服”改革迸发政务服务新动能

9月22日，莒南县向社会公布了《第一批群众和企业到政府办事“零跑腿”和“只跑一次”事项清单》，共涉及6个部门单位的12项“零跑腿”事项、31个部门单位的117项“只跑一次”事项，标志着该县政务服务改革又迈出了新步伐。

投资项目联审联办、整链条办理、国地税联合通办、群众办事零跑腿、多证合一、不动产集中登记、中介服务超市……近年来，莒南县围绕审批项目最少、办理速度最快、收费标准最低、市场主体和人民群众最满意的“四最”城市创建目标，大胆探索、主动作为，以深化行政审批制度改革为契机，以政务服务平台为载体，推动简政放权、放管结合、优化服务三管齐下，倾力打造政务服务新模式，迸发政务服务新动能，让群众和企业办事更方便、更快捷。

①

②

③

④

⑤

简政放权

变“多次跑”为“只跑一次”

简政放权的最终目标是方便企业和群众办事，莒南县从2004年在临沂市率先成立政务服务中心以来，致力于按照群众需求，以政务服务中心为依托，打造规范高效、便民利民的政务服务平台。近年来，通过推进“四张清单”，对行政审批事项进行动态调整，保留县本级行政许可事项245项，先后整合行政权力33项，取消行政权力93项，调整为其他权力17项，按照“按单行权、按单履职”的理念，行政审批服务整体再提速28%，解决了明放暗不放、虚放实不放难题，打通行政权力下放“中梗阻”的问题。

2017年5月，莒南县投资1.3亿元新建的政务服务中心投入使用，进驻44个部门和单位，工作人员600余名，各类行政许可和公共服务事项346项，纳入燃气、通信、老年证代办、征信、物流等105项便民、便企服务事项，进一步构建了“一厅一网一平台”的大审批、大监管、大服务的工作新格局，其中85%的进驻事项即来即办，92%的进驻事项一天办结，切实方便了企业和群众办事。来县政务服务中心办事的李先生说，他今天这一趟还真是没白跑，不但到不动产、房管、国地税联合窗口办理了房产过户，还去人社局窗口缴纳了养老保险，同时在便民服务窗口缴纳了燃气费和手机费，前前后后办了七八件事，就用了半天时间，而且件件都有着落，以前办这些事起码得在县城里跑三天，到七八个部门。

放管结合

变“任性办”为“标准办”

审批事项减少了，审批环节优化了，实现了行政审批权相对集中，但如何防止滥用权力？莒南县在标准化、制度化建设方面重点发力，挤压权力寻租空间，实现行政审批权放得下、管得好。

“服务形象、服务标准对窗口单位来说尤为重要，窗口不仅仅代表着个人、窗口单位和政务服务中心的形象，更代表着县委、县政府的形象，是服务型政府最直接的体现。我们制定了窗口单位行为规范、服务标准，严格按照形象、着装的要求，面对服务对象时使用普通话和文明语言，并在服务过程中做到‘四声’(来有迎声、问有答声、走有送声、处理有回声)，以标准的服务、崭新的姿态、整洁的衣着、饱满的热情迎接每一位办事群众。”莒南县政务服务中心管理办公室主任卢衍菊在10月15日的标准服务培训和互动展示现场如是说。在成功创建全省政务服务名牌的基础上，2014年，莒南县政务服务中心全面提升政务服务水平和形象，通过“省级服务标准化试点项目”验收，在全市率先完成了政务服务综合标准化体系建设任务，形成了覆盖全部政务服务内容的3大体系266项标准，入驻的44个窗口部门和105个便民、便企服务事项均建立《标准化实施方案》，以每个事项为标准化责任点，以窗口为责任岗，量化管理各审批服务部门“三集中、三到位”工作。

为了强化业务办理事中、事后监管，莒南县制定了《政务服务中心标准化服务指南》，严格落实首问负责、一次性告知、联审联办、联合踏勘、全程代办、限时办结制度要求，最大限度地减少审批人员的“自由裁量权”。在服务行为方面，在全省率先使用“云桌面”系统，实现了网上审批的软硬件全程监督，明确了随到随办、电话预约、AB岗无缝值守等工作要求、纪律规定，设立了投诉中心、投诉信箱、投诉电话，让所有的审批流程和审批事项在阳光下运行。

优化服务

变“零散批”为“整链条”

权力取消和下放后，如何让服务跟得上，让企业和群众有更多的获得感？这需要加快推进政府由管理者向服务者转变，不断改进服务举措，优化服务流程，以优质服务获得群众认可。

围绕服务创新，莒南县打造了投资项目联审联办、代办领办服务模式，推行联合告知、联合踏勘、三测合一、多图联审、多评合一、联合验收，再造投资建设项目审批流程，配套制定了投资建设项目联审联办流程图；以市县联动试点的方式，在二手房买卖交易、社区门诊设立、药店设立3类重点民生事项方面，探索推行“整链条”服务模式；在县政务服务中心设立综合受理窗口和综合发证窗口，将办事流程整体纳入县政务服务平台，实现审批许可、公共服务跨部门、跨层级“一窗受理、同步审查、并联办理、限时办结、统一收费、统一发证”的分级协调推进机制，让企业和群众办事少跑腿甚至不跑腿。

在推动有形服务载体建设的基础上，莒南县推动政务服务体系化建设，不断将政务服务向网上延伸，打造了以“二维码”服务为标志的“智慧政务”信息系统。“看，这里扫一扫，政务服务‘随身带’，我也成了服务‘百事通’，村里谁有大事小情一扫就明白。”马家峪村主任庞杰边展示着手机APP边顺手收集服务指南卡。莒南县政务服务中心管理办公室统一印制的便民服务手册、服务指南和一次性告知书，创新采用二维码技术把所有窗口单位的办理事项、办理指南生成二维码，通过手机扫一扫，即可查阅窗口单位的办理事项、办理指南和进度自助查询，更能使用手机扫“二维码”随身携带“个人政务服务助手”，服务助手涵盖了办事流程、中心布局、窗口职能、自助办件等内容，极大地方便办事群众。

山东省服务名牌、山东省服务标准化试点单位、山东省优化营商环境工作先进单位、山东省“双创”工作先进单位、全省行政审批工作先进集体、山东省电子政务示范工程、临沂市标准创新贡献奖……一系列成绩单见证着莒南县政务服务砥砺奋进、改革创新的历程。让莒南成为公平营商环境的高地，为区域经济发展持续释放无穷新动能，是莒南政务服务人的不懈追求。

⑥

⑦

让公共资源交易在阳光下运行

近年来，莒南县公共资源交易服务中心不断创新交易模式，提升公共服务质效，在交易服务方面不断推陈出新，通过自身工作做“加法”，让投标人投标负担做“减法”，积极推行“互联网+公共资源交易”，切实提高工作效率，降低交易成本，提高电子化监管水平，将公共资源交易置于阳光之下，有效规范交易行为。

▶公共资源交易服务“标准化”

制定莒南县公共资源交易服务标准体系，从5个方面90项内容规范平台运行。同时，该县农村产权交易标准化工作走在全市前列，全县农村产权交易实现了阳光规范运行。

▶公共资源交易管理“规范化”

制定出台《莒南县工程建设项目招标投标管理暂行办法》，《莒南县进一步加强和规范政府采购管理的意见》等规章制度，将原来由招标人自行委托转变为使用市公共资源交易系统自动抽取方式选聘招标代理机构，最大限度地降低人为因素干扰。

▶公共资源交易程序“电子化”

以全面广泛运用“互联网+”技术为支撑，加快推进县、镇二级公共资源交易全过程电子化，让每道程序和环节都只有“规定动作”，没有“自选动作”。

▶公共资源交易监管“智能化”

探索“制度+科技”在公共资源交易领域预防腐败的工作模式。全过程、全方位、不留死角对公共资源交易开评标全过程进行监控并实时录像、录音存档。

手续办理“跑起来”

近日，江苏一家商贸公司选择在莒南县投资商贸物流项目，公司经理朱德山说：“之所以选择在莒南投资，看中的是这里投资环境好，手续办理快，让我们省事省力。”朱德山的话，是对该县推进新一轮联审联办改革、让投资建设项目手续办理提速增效的肯定。

为进一步解决投资建设项目审批流程繁杂、周期过长等问题，让项目投资者少跑腿，莒南县推行投资建设项目联审联办工作创新，着力打通“放管服”改革最后一公里。该县制定了投资建设项目新的联审联办实施意见，与项目审批相关的服务职能拿到县政务服务中心，做到“能进则进、应进必进”，项目审批服务实行“整链条”“一条龙”推进。将项目审批整合为立项、规划许可、施工许可、竣工验收4个阶段，试行“一窗受理、同步审查、并联办理、限时办结、统一收费、统一发证”的审批办理模式。在县政务服务中心建立“中介服务超市”，减省了项目投资者的精力。

该县还积极融入“互联网+政务服务”，推进项目审批的上下联动、部门联合、内部流转，监督项目手续限时办结，无故超出办理时限的窗口将被追究责任。目前，建设项目从立项到施工证办理整个流程时限压缩到87个工作日，其中行政审批时限压缩到20个工作日。

手机办、快递送 打通“最后一公里”

“现在真是便民服务啊！党的政策好，哪怕咱老百姓的这点小事也给办得方便妥当。”看着手中快递送来的老年证，大店镇花园社区的胡大爷感慨道。胡大爷表示，年龄大了腿脚不便，以往要办个事情，每次都要等儿子打工回家带着在村里、镇里、县里来回跑，“如今想办个老年证，儿媳妇拿个手机扫一扫、点一点，两天快递就把证给送到手中，还不要钱咧。”

这只是莒南便民服务工作成果的一个缩影。2017年，莒南县坚持以转变政府职能为目标，聚焦政务服务“最后一公里”，由县政务服务中心管理办公室牵头，开通“政务服务APP”“微信公众号”“政务快递”，通过优化流程、精简手续、精准“疏堵”，打造了“微信/APP申请、远程确认、快递送达”的便民服务新模式，打通了“放管服”改革“最后一公里”。

“只要法律法规允许，只要群众需要，我们就能把便民服务送到群众家门口。”莒南县政务服务中心管理办公室主任卢衍菊告诉笔者。不但是创新模式，畅通服务渠道，该县还将便民服务延伸到基层，全县所有镇(街)实现便民服务中心全覆盖，建设社区(村)便民服务室、代办点356处，让老百姓小事不出村、大事不出镇、难事不出县。

撰文：赵广果 鲁成名 徐 超 张扬广

①“放管服”改革动员会
②窗口办事
③省级文明机关
④2016年度山东省服务名牌
⑤全省优化营商环境先进县
⑥县政务服务中心大厅外观
⑦文明行动，情系企业
⑧莒南全景

⑧