

# 漳州全力推进“妈妈式”服务—— 让政务服务有标准、合规范、更便民

近年来,漳州市不断深化“放管服”改革,持续优化服务质量,以提升营商环境软实力、促进企业高质量发展为目标,全面推行“窗口无否决权”服务新机制,启动“省内通办”“异地代收代办”,推出“跨省通办”政务服务事项,创新推行企业开办“一件事一站式”服务改革,助推“妈妈式”服务落地见效,帮助企业 and 群众解决实际问题,让政务服务标准化、规范化、便民化,不断增强群众获得感和企业感受度。

## 1 办事跨层跨区域 审批标准皆统一

近年来,漳州市出台《关于推进“妈妈式”服务打造最优政务服务环境活动的通知》《政务服务“一表申请、一窗受理、一章审批、超时默认、默认追责”》等多项政策,以制度规范流程,立标准不留死角。

为深入推进开发区体制机制改革创新,加快行政审批“放权赋能”,全力打造“能办事、快办事、办成事”“区内事区内办”的工程建设审批项目审批新思维,加快项目落地开工建设,漳州市推出区域评估、重点项目前期工作全程代办、“清单+告知承诺制”和跨层级联合验收等一系列创新举措,取得显著效果。

“企业的建设工程消防验收和建设工程档案验收的跨层级联合验收,从原本两级验收共14个工作日的审批时限,变成如今两个事项联合验收只要7个工作日。”万利达

旗下盈趣科技相关负责人告诉记者,“漳州市行政服务中心窗口工作人员的耐心解说和细心指引大大缩短了我们来办事的审批时限,也提高了企业的投建投产速度。”

同时,市行政服务中心多措并举,进一步规范窗口办事指南,让群众和企业“看得懂、备得齐、可预期”,让申请人随时随地获取申办事项信息;中心建立的“省内通办,异地代收代办”制度,通过就近申报、异地代收、远程流转、属地办理、跨层联办的方式,让服务对象办理事项不受地域、层级限制,就近完成事项办理的服务过程,实现同一事项在不同地域无差别受理、同标准办理。

## 2 亲力代办不说“不” 人性服务有温度

今年4月起,漳州市聚焦群众“急难愁盼”,在全市各级行政服务中心和便民服务中心全面推行“窗口无否决权”服务,建立审批事项否决逐级快速上报机制,不断优化营商环境。

窗口工作人员对申请人提出的需求、诉求、申请,不能简单说“不行”,必须及时研究回应新要求;对不属于受理范围的,应向申请人讲清、列明需补充的内容和改进方法,严格落实“否决逐级报批制”,对属于模糊地带和空白领域的问题,建立快速便捷的沟通请示机制,逐级快速上报,并提请相关单位研究确认后,及时答复申请人。该做法也被省营商办列入2021年优化营商环境典型案例在全省推广。

市行政服务中心开通的特殊群体审批服务“绿色通道”更是以“急事急办、特事特办、提高效率”为原则,为老年人、孕妇、军人等特定对象开通“绿色通道”服务,提供“帮代办”“上门办”“线下办”等各

项服务措施,为特殊群体提供暖心、贴心、人性化的服务。

同时,持续推进基层便民服务中心(代办点)建设,实现全市120个乡镇(街道)便民服务中心,1989个村(居)便民服务站全覆盖,将服务网络与群众“零距离”接触。全市做到统一设立、统一标识、统一配备、统一制度,实现服务场所规范化;同时,通过专职队伍、专项清单、专业培训、专门考评、专享创新,实现服务方式专业化。目前,全市共有代办员1万多名,将群众最关心的低保、老年证、医保、养老保险、组织关系转接等事项纳入代办服务范围,让群众办事“大事不出镇、小事不出村”。

## 3 创新举措广覆盖 县区推进有亮点

在上级审批部门和行政服务中心的指导带动下,各县(区)结合区域特色不断推出创新举措,“贴心”服务地方群众与企业。

芗城区行政服务中心与山东、广东、江苏、安徽、浙江、湖南、内蒙古、宁夏、广西等17省(区、市)47县(市、区)签订省际联盟“跨省通办”合作协议。合作事项涵盖企业设立登记、医师护士注册、劳务派遣经营许可等144个高频政务服务事项,使跨省群众在异地也能享受到“家门口”的服务。

龙文区行政服务中心的“台胞企综合服务窗口”则统一受理台胞企审批事项,这里实行“一表申请、一窗受理”,通过配备服务专员,同样实行“绿色通道、容缺预审”,为台胞企提供政务服务业务咨询、对接引导、材料代收、业务代办等服务,着力打造台胞企登陆的“第一家园”。

在东山行政服务中心,创新设立的项目代办中心提出了“提前介入、一窗受理、全程服务、无偿代办”改革做法,对项目审批、流程优化、要素保障等进行系列改革。通过“一个项目、一个代办员、一包到底”多举措全方位推动项目审批时间,真正实现基层政务服务“只进一扇门”“最

多跑一趟”。

平和县行政服务中心深入推进相对集中许可权改革试点,开发建设全省首个“审管互动平台”,构建“审管分离”协调联动机制,实现审批与监管的“无缝对接”。

在华安县行政服务中心,7名来自人大代表、政协委员、企业代表及纪委、效能办的政务服务“啄木鸟”找茬官正式上岗,他们以体验者身份及时发现政务服务中存在的堵点、痛点、难点问题,倒逼政府窗口单位提升效能,改进服务。

在漳州开发区行政服务中心办事大厅,一台长三角地区“政务通办”自助终端引人注目。办事人员可在该自助终端上“跨省通办”,覆盖包括上海、浙江、江苏、安徽、湖南、贵州、河南个别地市共计40余个县(市、区)、280项事项。截至目前,长三角地区“政务通办”自助终端已办结业务343件。

## 4 “一事一窗”勤改革 群众点赞超满意

“拿了钥匙就可以领到不动产权证,这个改革非常给力。”在漳州特房锦绣碧湖B-4项目交房现场,业主代表说,“这样在落户口、孩子就学准备材料时就更方便了。”漳州市行政服务中心不动产登记窗口通过流程再造、提前预审加强对开发企业的前期指导服务,让群众拿到新房钥匙的同时,也可拿到不动产权证,实现“零时差”领证。作为漳州市首个新建商品房“交房即交证”项目,在此次工作中,市不动产登记窗口共为该项目办理“交房即交证”740户。

“就提交了一次材料,不到三个小时企业注册登记就办下来了。”漳州市瑞格兴家具有限公司前来市行

政服务中心办事的何先生说,“在一个窗口就能办好水、气、公积金等十几个部门的业务,一件事在这一窗口全部解决。”

今年,漳州市行政服务中心在全市开展“企业开办一件事一站式”服务改革,将7个部门办理的事项集成“一件事”,推出“市区联办”审批模式,打造企业开办“十环联办”模式,打破新开办企业多部门、跨领域、断点式申办的传统模式,有效助力企业开办,受到群众的一致好评。截至目前,漳州市行政服务中心“好差评”非常满意率为99.98%,位居全省第一。



“企业开办一件事一站式”服务



“绿色通道”服务



自助查询服务



主动上门服务



村级代办点

自“妈妈式”政务服务推广以来,漳州市行政服务中心有针对性地为企业提供更加贴心的服务,切实提升了服务企业的主动性、积极性,有效激发市场主体活力,助力企业早开工、早投产。截至目前——

★全市**440个**重点项目列入“妈妈式”服务项目库

★助力新开办各类型企业**3601家**

★累计为企业节省开办时间**10803个**工作日

★免费刻制印章**1865套**

★累计为企业节省开办资金**85万元**

今后,漳州市行政服务中心各窗口将进一步提高制度标准化程度、提升政务服务满意度、优化营商环境新举措,持续推广“妈妈式”服务改革,进一步探索服务企业和群众的更优方案,提升企业、群众的满意度及获得感。

本版文字由  
本报记者 李伟 通讯员 刘巧玲 采写  
图片由 市行政服务中心 提供