# 打造行政审批制度改革“西宁样本”

“不让办事群众在我面前冷落、不让服务事项在我手中延误、不让工作差错在我岗位出现、不让政府形象在我这里受损……”一则简称为“四不让”的服务承诺，道出了西宁市行政审批服务局在优化行政审批服务上下功夫、求创新,努力打造行政审批制度改革“西宁样本”的理念。

走进西宁市行政审批服务局商事登记科业务受理区，宽敞明亮、井然有序的大厅让前来办理营业执照的翟兴军感慨不已：“再也没有人山人海的场景了，办事效率大大提高了……”

自2015年底组建以来，西宁市行政审批服务局以行政审批制度改革为突破口，深入推进“放管服”改革，通过直接划转、集中划入和整建制入驻三种方式将市本级审批和服务事项进驻政务大厅集中办理，西宁市也成为全国第三个实施相对集中行政审批权改革地区。

方便、快捷，是群众办事的“第一要求”，基于此，“超市化”服务优势凸显。西宁市行政审批服务局将行政审批事项按关联程度整合为“商事登记审批服务”“建设项目集中审批服务”“社会事务集约审批服务”三大审批功能区，按经办形式区分为即时办理、承诺办理和联合办理三种方式，实行“首问责任制”“限时办结制”“责任终身制”和“一窗受理、一次告知、一站服务、一章审批”，同时开展集约式审批服务；将工作人员按服务性质划分到引导服务、咨询服务、窗口服务、保障服务、辅助服务和效能监督等岗位。“简单地说，群众来办事，需要什么服务，就像在超市选购一样，按需选择即可。”办事大厅工作人员告诉记者。

“高效”，同样是行政审批工作改革的重要要求。“打包式”审批服务开展以来，对具有承接关系和互为条件的审批事项重组整合，实行“打包式”服务：将“民办学历教育、自学考试助学及其他文化教育机构设立”事项由原来的教育、民政部门3次循环分段审批，整合为市行政审批服务局“社会事务科”一站办理，办理时限由150个工作日缩减至25个工作日；将“民办非营利性医疗机构设立”审批由原来的民政、卫健部门办理，整合为市行政审批服务局“医药卫生科”“社会事务科”同步并联审批，办理时限由原来的105个工作日缩减至45个工作日……目前，市级行政审批事项整体办理时效较改革前整体提速45%，行政审批实现了由“物理整合”到“化学反应”的转变。

“信息多跑腿，群众少跑腿。”——为达到这一目标，西宁市行政审批服务局实行“分级式”网上审批，积极推进“互联网+审批服务”，建设“一网多端”“网上审批大厅”。在政务服务中首次提出并明晰了网上审批事项层级划分，按信息系统服务公众的程度，对行政审批事项在线上运行状态的划分（分一、二、三级）。与此同时，加快构建实体大厅、网上审批平台、移动客户端、自助终端相结合的线上、线下服务体系，搭建“掌上审批系统”，建成行政审批24小时自助服务区，大幅提升了行政审批信息化服务水平。目前，局属审批事项实现100%网上可查。

“便民”，则是政务服务工作的最根本宗旨，推进“便民化”服务无疑被放在“重中之重”的位置。西宁市行政审批服务局牵头起草了《西宁市深入推进政务服务便民化提升方案》，要求在市政务大厅多形式开展“最多跑一次”改革，加快推进“一次办”“马上办”“不见面”审批进程，市级行政审批共梳理出“最多跑一次”事项为63项（大项22项、小项41项）。同时，主动前移服务，将群众关注度高、办件量较大的27项商事登记“事情”全部纳入“跑一次”办理，市级商事登记所有事项“跑一次”全覆盖，编制了详尽易懂的商事登记事项申报样本，让申请人在前期资料准备上“一次到位”……

前来办理“开设企业”业务的张兴浩感慨道：“现在都是高科技，全是自动化自助服务区，有专门的工作人员带着我填资料、上传文件，一点儿都不误事儿。”

在商事登记自助服务区，办事群众可以自助进行企业名称查询、登记申请等一条龙自助服务；针对各类人才、大学生、复转军人等特殊群体创业，有专门推出的“绿卡”服务；“跟我办、代理代办、上门服务、预约服务、延时服务、创业咨询、承诺办结”等多方位服务更是将服务工作做到了群众的“心坎儿”上，正如刚刚办理完企业注销业务的杨利民所说：“带齐了所有材料，我原本专门腾了两天的时间来办这个事情，没想到，一个下午就全‘搞定’了！点赞！”

群众的认可，是对工作的最大肯定。从省行政学院对西宁“放管服”改革第三方评估的报告数据可以看出，公众对集中审批改革满意度大幅提升。2018年8月，国务院第五次大督查期间，对西宁市以“真放、严管、优服”推进“放管服”改革的做法给予了充分肯定，并作为全国130项典型经验之一，受到国务院通报表扬；2019年5月，国务院办公厅印发关于对2018年落实有关重大政策措施真抓实干成效明显地方予以督查激励的通报，西宁市被列为深化商事制度改革成效显著、落实事中事后监管等相关政策措施社会反映好的地方，受到国务院通报表扬……

面对全省改革创新奖先进集体的殊荣，西宁市行政审批服务局负责人表示，将以打造“国内一流办事大厅”为目标，在深化“放管服”改革上再发力、在推进审批服务便民化上再提速，全力打造企业群众办事线下只进“一扇门”、线上只登“一张网”，办事“最多跑一次”的政务服务新模式。

青海日报2020-3-20