



群众办理驾驶证业务。赵芳摄



群众办理社保缴纳业务。赵芳摄



指导群众使用叫号系统。赵芳摄

## 包头市创建“全国法治政府建设示范市”工作巡礼——

# 深化“放管服”改革 打造“少好快”环境

本报记者●赵芳

深化“放管服”改革、优化营商环境,是法治政府建设的重要内容。近年来,包头市始终践行以人民为中心的发展理念,坚持“审批最少、服务最好、速度最快”的工作标准,深入推进“放管服”改革,依托“互联网+政务服务”模式,开展“政务云在线”直播等活动,努力释放更多改革红利,全面提升群众和企业的满意度、获得感。



办事员考试合格颁发证书。温文敏摄

### 简政放权完善体系 让群众更放心

“真是太便捷了!以前买房子,去办水电气暖过户手续,要跑好几个地方,还要排好长的队。现在只要就近选择一个政务服务中心,就能一次性解决水电气暖过户问题,真正做到了一站办妥,我们放心。”刚刚办理完业务的鲁先生说道。

边界清晰、分工合理、权责一致、运行高效是法治政府的基本职能。鲁先生的事例,只是包头市法治政府建设中的一个缩影。

包头市持续简政放权,不断完善市、县、乡、村“1+N+X”四级政务服务体系,在市本级大厅进驻51个部门单位的1487个政务服务事项,实现“应进必进”,形成了“全链条、一站式”的涉企服务平台。将涉及个人的医保缴费、社保认证、户籍审批等169个高频事项向家门口的社区服务中心、派出所、银行网点等窗口单位延伸,身份证、公积金等150个事项实现“全市通办”,形成了“500米、一刻钟”便民服务圈。

“将事项放到各基层网点是为了便民利企,但也要考虑到委托下放行政权力的承接情况,得确保委托下放的事项接得住、办得好。”包头市行政审批和政务服务局政策推进科科长逯若刚介绍,包头市一直以百姓实际需求为出发点,严格按照“全国一张清单”的管理模式,根据法律法规“立、改、废、释”,在上级取消下放和机构职能调整上下功夫,实施精准定向放权赋权。从2018年起,开始对权责清单进行梳理,到2020年以后,已实现全部清单制度化。之后,包头市对权责清单实行动态调整,对委托下放行政权力承接情况进行调研评估,对接受委托的机构部门与人员进行定期培训,对事项办理情况进行跟踪监督。目前,包头市已动态调整公布市本级行政权力事项6834项,取消下放委托891项,全面实现市场准入“非禁即入”。同时,包头市深入开展“六减两优”改革,全市行政许可事项的

办理时限压缩率达85.43%、平均到场次数降低到0.09,即办率达到62.76%。

### 审批服务便捷高效 让企业更省心

“以前要在自然资源局、住建局、人防办等多个部门来回跑,最少20天才能跑完的手续现在只要在网上申报,5天就拿到了结果,以前要给每个部门分别提交材料,有些还要重复准备,又多又杂总担心漏了哪个,现在只要上网申报,按照提示准备一份材料就可以了。”正在为公司办理住房建设验收事项的房地产开发企业工作人员廉先生对现在在包头市工程审批的办理流程与速度十分认可。

廉先生办理的事项,只要在包头市政务服务网工程建设项目综合受理平台进行申请,就会按照“统一申报、信息共享、并联审批、限时办理、集中反馈”模式,通过工程审批系统流转,全程网上办理完成。“信息共享让企业免去了重复提供材料的负累,并联审批让企业可以清楚地看到办理进度,而限时办理则为企业节省了宝贵的时间。为达到这一效果,各审批部门下足了真功夫,每个环节都要做到依法、合规、高效。”逯若刚说。

坚持把该管的事务管好、管到位,解决项目审批部门联动不足,使有为政府和有效市场更好结合,是包头市优化营商环境,推动法治政府建设的一项重要内容。

为让审批服务更加便捷高效,包头市创新服务模式,深化工程建设项目审批制度改革,加强各行政部门联动合作,优化工程建设项目审批流程,升级工程建设项目审批管理系统。最终将社会投资、政府投资项目的主流审批时间分别压减至30个工作日、55个工作日,简易低风险项目主流审批时间压缩至12个工作日;供水、供电、供气、供热、排水、通信、广播电视7项市政公用服务实现了网上联合报装;施工许可证、用地规划许可证、工程规划许可证、排

污许可证、选址意见书、竣工备案表、建设工程竣工规划核实意见书7个证照实现了电子证照。同时,包头市还推进区域评估成果共享,目前已有192个项目共享使用评估评价成果834次,位居自治区第一。

为进一步优化营商环境,包头市还深化企业开办,便利化改革,整合部门监管流程,优化综合窗口服务,实现“一网申请”“一窗受理”,全程零费用,开办企业的群众可以在0.5个工作日内,合并办理企业设立登记、刻制印章、申领发票、社保医保登记、住房公积金缴存登记,并免费提供公司印章和税控设备。今年以来,包头市新登记市场主体16880户,网上办事率达到95%。推进“证照分离”改革,梳理公布了105项市本级涉企业经营许可事项清单,完善业务流程、工作规则、服务指南和事后监管方案,全市已有17215户新设立企业享受到了“证照分离”的改革成果。

### 紧扣需求强化举措 让服务更暖心

“没想到一次就把所有的手续都办完了,甚至都不用换窗口,服务真是到位,而且周末也能办理业务,太方便了。”前不久,在包头市白云矿区政务服务中心市场服务窗口办理完企业开办手续的张先生高兴地说。

便民惠民是法治政府建设的最终目的。包头市紧扣群众需求,在市、县政务服务大厅、分大厅率先全面推行了双休日“不打烊”等创新服务举措,有效解决了群众“上班没空办、下班没处办”问题。同时全面推行“一网办、掌上办、一窗办、一次办、帮您办、异地办”等服务举措。其中,在“一次办”服务举措中,包头市经过对“一件事”涉及的382个表格、1530个申请材料逐项研究、梳理、整合,形成了“一张表单、一套材料”的办理模式,该模式作为典型做法,在全区范围内被推广。

为了实现“一窗办”,包头市不仅在市

县两级政务服务大厅全面推行“前台综合受理、中台专业支撑、后台分类审批、窗口统一发证”的前中后台协同“一窗”无差别受理模式,还组建了263人的综合窗口服务队伍,制定了《综合受理工作指南》《窗口工作人员服务规范》等制度,并完善轮岗锻炼、纪律监督、考核通报管理机制,开展常态化业务培训。首批录用的综合窗口办事员全部通过了首次国家行政办事员技能水平考试。

包头市政务服务中心已成为自治区第一家办事员全员持证上岗的政务服务中心。包头市专业分大厅综合受理率达100%,旗县区大厅综合受理率达90%以上,群众对综合窗口服务的满意率达到了99.65%。

为提高服务效率,今年5月9日,包头市开展了“政务云在线”直播活动,开通“包头政务服务”抖音号,建立“直播现场解答、留言及时回复”的“直播+帮办”服务新模式,在每个工作日15时准时直播,办事员当主播在线解答群众咨询,直播结束后回复群众私信留言。目前,已累计发布政策解读类、公告类、风采展示类短视频78条,开展直播活动27场,关注人数达到1.8万人,每场直播平均参与互动群众达5000多人次,搭建起了与群众沟通交流、咨询答疑的新渠道新形式。

“我来之前已经在‘包头政务服务’抖音号上咨询过需要带齐哪些材料,到窗口后很快办完了业务,而且还推荐了离我最近的服务地点,真是办事周到又暖心。”7月1月,在九原区政务服务中心给刚出生的孩子办理落户和基本医疗保险参保登记的郁女士说道。

包头市持续简政放权,优化审批服务,推出一系列便民利企的举措,政府职能发生深刻转变,推动解决了群众的操心事、烦心事、揪心事,人民幸福感、获得感、满意度不断提升,让政府和人民的心贴得更近。