

磐安县 365 行政服务中心

2018 年度工作总结和 2019 年工作思路

一、2018 年主要工作情况

2018 年度，“中心”在县委县政府的正确领导下，对照省市“最多跑一次”改革工作要点，扎实有序推进各项工作，取得了实实在在的成效。据统计，2018 年 1-12 月份“中心”大厅共办（受）理各类事项 103889 件，容缺受理 550 件，群众满意度为 99.9%。

（一）实施改造提升工程，统一服务标识，规范窗口设置

1. 进行大厅扩容改造。在大厅原来分类布局的基础上，对公安、民政大厅进行改造提升，并新进驻出入境和供电、电信、华数、燃气等市政公用服务窗口。设置自助服务区，购置自助终端服务设备 7 台，增加大厅导办人员 2 人，完善大厅服务功能。取消复印窗口，推行无纸化办公，办事群众只要提供材料原件即可直接办理。依托省电子政务视联网，将中心视频监控系统接入省视频共享平台工作。

2. 推进无差别全科受理。大厅实行分区块“无差别全科受理”，除了“法人数字证书用户实名认证”、“婚姻登记”等上级部门要求设立专窗之外，统一设置为“综合受理窗口”。开发智能化管理系软，配备叫号机，完善评价体系，努力做到“只进一扇门，只跑一个窗，办成所有事”，减少企业办事“来回跑、折返跑、

多次跑”。

3. 增设“跑一次没办成”投诉与代办窗口。32 个部门分管领导每天轮流坐班，负责综合协调；窗口受理人员负责接收群众和企业的投诉或代办要求，现场解决不了的，由代办员持续跟踪和代为解决。该窗口自 5 月份设立以来，共接到投诉代办 18 件，其中当场解决 13 件，通过多方协商最终解决 5 件。收到群众和企业意见建议 12 条。

4. 加强向基层延伸工作。在开展尖山镇、尖山工业园区、方前镇、双溪乡试点工作的基础上，推进各乡镇便民服务中心功能升级改造，统一背景 logo，配置了高拍仪、扫描仪等运行设备。试点无差别全科受理，设置“跑一次没办成”投诉与代办咨询窗口，并安排业务培训 8 次，100 余人次。建立乡镇（街道）、村级两级代办员 396 名，并进行专门业务培训。开展县乡村办事网点便民服务手册编制工作，完成 200 个办事网点的地理信息采集工作，并完成各网点部门的事项关联工作。

（二）搭建网上办事平台，推进数据共享，让群众零跑腿

1. 开发应用“一窗受理”云平台。完成省 17 个部门 20 套系统 146 个事项跟“一窗受理”平台完成对接，县权力运行系统 1064 个事项跟“一窗受理”平台完成对接。并将“一窗受理”平台向乡镇延伸，部门向乡镇延伸可办理或可受理的事项数为 182 项。

2. 推动网上办、掌上办。开发磐安政务服务微信公众号，加

强政务服务网和浙江政务服务 APP 的宣传和推广应用，1119 个事项可以实现网上预审、网上受理、网上办理，102 个事项可实现浙里办移动端掌上办。通过数据共享平台的开发和“信息孤岛”现象的打破，让群众足不出户办成事。

3. 建设自助服务平台。在县城办事集中点和各乡镇设置自助终端网点共 25 个，提供跨部门、综合性的 24 小时免费自助服务，延长了办事服务时间，延伸了办事区域，让群众获得更便利、更智能的行政服务新体验。

4. 优化网上办理环境。做好浙江政务服务网各级站点界面优化完善工作，完成 232 个省数据共享接口对接，一窗受理平台调用省共享数据 15804 次。定期开展浙江政务服务网办事指南检查，发放督查通报 7 期，有力促进网上规范化办理。

（三）深化便民领域改革，创新服务举措，提高群众满意度

1. 强化不动产登记服务管理。开通银行与不动产登记中心数据互通，让数据多跑路，办事群众少跑腿。开展与电水气、数字电视、网络宽带等相关事项联动办理试运行工作。并实现了不动产网上查询、自助打印等服务。

2. 推进商事登记证照联办。推广使用市场准入“证照联办”系统，分批次、分阶段推动商事登记证照联办，让群众多部门跑为单一部门跑，实现后台分流、后台审批，一次办结。制订“证照联办”实施办法，完成 15 个部门 38 个事项列入联办。

3. 加强中介机构管理。做好网上中介超市管理，开展入驻中

介机构的登记、签约、中介成果上传操作指导、中介考评等工作。新增入驻超市中介 21 家。

4. 推行“一证通办”。梳理“一证通办”事项和共享材料清单，升级改造“一窗受理平台”。成立专班对“一网通办”和数据共享改造工作进行逐项落实整改和验收。全县已实现“一证通办” 219 项，实现率 67.4%。

(四) 推进投资项目改革，重构审批流程，实现企业“跑得快”

1. 开展投资项目在线审批监管平台 2.0 版迭代升级应用。在线平台 2.0 版实现项目审批相关部门全面应用，实现“网上申报率 100%，网上审批率 100%，网上回传率 100%” 3 个新 100% 目标。依托在线平台 2.0，实现对投资项目业主互联网法人用户的“一口受理”，全程网上办理审批，实行项目办理全程可查询、全程可追溯，实现“四个百分之百”常态化。

2. 实施工程建设项目审批制度改革。印发了《磐安县工程建设项目审批制度改革试点工作实施方案》，成立工作专班，完成 23 个阶段性项目录入金华市工程建设项目审批管理系统。完成督查办法、工作考评办法等 19 个配套制度建设。目前，政府投资房屋建筑类、城市基础设施类项目审批时间已压缩到 82 个和 76 个工作日，企业投资民用建筑类、工业类、小型工程类审批时间压缩至 37 个工作日，压减了 58%。

3. 推行“标准地+承诺制+代办制”改革。出台了《“标准地+

承诺制+代办制”改革实施办法》，完善了项目全流程图，对标准地项目全面实现“承诺制+代办制”审批。县工业园区标准厂房作为首个按“标准地+承诺制+代办制”审批试点的项目，于7月底启动项目备案后仅用10个工作日就顺利获得了施工许可证。

（五）加强干部学习教育，严格督查管理，打造服务铁军

1. 开展金华精神大讨论。通过主题党日、专题学习会和上党课等多种形式，组织党员干部深入学习领会新时代金华精神实质。每个党员干部结合本职工作和个人思想实际，撰写体会文章，开展找差距、谈想法，提出下一步努力方向，促进党员干部更好履职尽责担当。

2. 举行专题演讲比赛。在“中心”举办了“假如我是一名办事群众”演讲比赛，倡导全体工作人员将心比心，站在群众角度思考问题，鼓舞大家振奋精神，敢于担当，善于作为，让办事群众真正感受到门好进、脸好看、事好办。

3. 举办专业知识培训。开展文明礼仪、“最多跑一次”电子归档、一窗受理云平台应用和“最多跑一次”向乡镇延伸等培训会，进一步提高办事人员业务水平。并组织业务科、窗口负责人等业务骨干到诸暨、东阳、义乌、龙游等地考察，学习周边县市先进经验，提升服务效率。

4. 加强干部考评监督。在借助视频监控系统和电子监察系统两个平台的监管作用的基础上，加强大厅巡查力度，对窗口人员工作纪律、服务态度等情况进行全面监督，因上班迟到、打瞌睡

或与群众投诉等情况被扣分 7 人次。

二、工作中存在的问题

1. 窗口工作人员业务素质水平有待提高。中心窗口人员共有 74 人，其中正式工 35 人，临聘人员 39 人，临聘人员占比达 53%。由于窗口工作人员流动性大，业务水平跟不上，影响服务效率和效果。

2. 部门间数据未能完全实现共享。“信息孤岛”现象仍比较突出，比如商事登记需要办事人员提供不动产信息，但是商事登记系统无法共享不动产登记中心的信息，还是需要办事群众自己到不动产登记中心查询取得相关信息或提供相关证明材料。

三、下步工作打算和建议

2019 年，“中心”将深入贯彻落实党的十九大精神，坚持“便民利民”服务理念，继续深化“最多跑一次”改革工作，不断提升群众的获得感和满意度。

（一）整合人员、提升素质，做好“一窗办”

1. 深化“无差别全科受理”。按照“受办分离”“减材料、减环节、减时限”的要求，完善“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”政务服务模式。

2. 提高窗口服务水平。加强窗口人员的素质教育，引导干部职工牢固树立创新意识、服务意识，不断提高服务质量。

3. 完善管理考核机制。加大对窗口人员考评力度，激发工作人员积极性。对违规违纪的人员严肃处理，进一步规范窗口工作人员的行政行为。

（二）精简流程、容缺受理，做优“简化办”

1. 深化容缺受理机制。按照“四个一律”取消的原则，大力推行容缺受理，进一步简化办事流程、办事材料，真正于民便利。

2. 继续推进“一证通办”。在已有一证通办实现率的基础上，依托数据共享查询平台，进一步推动更多事项实现“一证通办”。

3. 畅通办事渠道。深化企业投资项目审批“最多跑一次”改革，全面实现一般企业投资项目开工前审批“最多跑一次”、“最多100天”，并力争实现竣工验收前“最多跑一次”。进一步提高商事登记便利化水平，再造优化商事登记流程，实现证照联办。

（三）融合资源、活用数据，做大“网上办”

1. 拓展移动端功能。完善微信公众号和浙里办APP功能，简化操作手续，纳入更多事项，使社会公众足不出户办成事。

2. 拓展PC端功能。加大政务服务网的宣传力度，提升群众知晓率，按省市要求实现相关的网上办理事项。

3. 完善“一窗受理”和审批平台。对接技术公司，优化办事系统，强化系统服务功能。

（四）延伸基层，集成服务，做广“就近办”

1. 规范平台建设，扩展服务事项。升级改造乡镇、村便民服务中心，推广无差别全科受理，实现政务服务事项“一窗口办理、

一站式服务”。充分发挥“互联网+”作用，推进“一窗受理”平台和向乡镇、村延伸，逐步实现群众家门口办事。

2. 扩大代办员队伍，提升专业性。以村干部、乡干部为依托，试行干部代跑代办制度，让群众办事不出村。加强村、社区代办员队伍建设，提升乡镇便民服务中心和村（社区）代办点服务水平。

3. 创新服务机制，做大特色项目。结合“警银驿家”的成功经验，创新工作思路，联合多个部门参与，深化政企合作，增加代办事项，提升群众便利度。

2019年1月