

想要向银行申请贷款,需要开个产权证明,新厂区计划开工在即,需要办理建设工程规划许可。真没想到两件不相关的事,在一个窗口就能全都办好。近日,王先生走出经济开发区行政服务分中心(右图)时心情大好,直夸工作人员一人多能,效率高。

类似的情景在开发区行政服务分中心天天都在上演。对于辖区的老百姓来说,开发区行政服务分中心更像一个“政务超市”,里面的工作人员只有8个人,但个个都是“多面手”,分别承揽了54项行政服务事项,涉及办理的业务包括规划、建设、民政、计生、养老保险、残疾人服务、农产品检测、流动人口服务、党员服务、数字电视、合作医疗等12个方面。

值得一提的是,老百姓走进行政服务中心,只要去一个窗口,就一口气能办理多项业务。



## 8名工作人员“跨界”承揽54项行政服务事项 开发区“政务超市”业务办结率百分百

记者 王导

### 以事分类定岗,一人多职多能

当天,给王先生办事的小伙子名叫池林棚,是开发区行政服务分中心规划建设窗口的工作人员。但与一般窗口工作人员不同的是,池林棚不仅承担了规划、建设工程规划许可办理的本职工作,还负责节能审查、勘查单位单项工程备案,设计单位单项工程备案及产权证明的受理与初审、农村产权证明等工作,一个人“跨界”干着五六个人的活。

不只是池林棚,在该行政服务分中心,每名工作人员都担负着多种职能,承担着多种事项的办理。其中,合作医疗窗口的工作人员吴辰燕一人就承揽了残疾人服务、企业退休人员特困申请补助、生存情况认证、农产品检测等15项便民服务项目。

这些“多面手”是怎样练成的?开发区行政服务分中心主任任志阳道出了其中的诀窍:我们打破了常规,在岗位设置上进行了创新,实行“以事分类定岗”。也就是说,经过梳理列出了进驻该行

政服务分中心的服务项目,并按照相似性进行分类,每名工作人员承办一定数量具有业务相似性的事项,实现多线条的优化组合,在一定程度上克服了工作分工越来越细所带来的弊端。

比如,计生、民政、慈善总会等服务事项具有一定的相似性,我们就相应的设置了民政计生服务窗口,由一名专职工作人员统一办理。任志阳说。在此基础上,工作人员相互配合,再根据事项的难易复杂程度,进行承办事项数量上的微调,从而节约了大量的人力成本。

在运行方式上,该行政服务分中心对于业务量较大、技术要求相对较低的事项,则通过开发区内部授权的方式,由该分中心办结。对于业务技术要求较高的事项,则采取集中办公的形式,先由该分中心完成受理与初审,再转到职能科室审批。

目前,通过“以事分类定岗”的方式,该分中心能直接办结的事项占到了60%。

### 用大数据思维,行便民服务

不过,记者了解到,“以事分类定岗”只是开发区“政务超市”的创新举措之一。

开发区现辖行政区域26平方公里,有行政村29个、居委会1个、规模以上企业172家、规模以上企业及个体工商户1400多家、常住人口2.5万多人,登记在册的外来人口有11万多人。

另一方面,开发区作为省级开发区,在一定程度上承担了不少市级机关单位的行政审批职能,尤其是在规划、建设、国土等方面拥有一定的自主权,这在某种程度上,对开发区行政服务的业务能力提出了挑战。

面对如此庞大的服务群体和较高的服务水平要求,开发区的“政务超市”必须不断创新,才能更好地利民便民。

开发区建设项目众多,进入开发区承接项目的企业也不在少数。为更好地开展行政服务,“政务超市”尝试建立企业(个人)信用等级动态数据库,实行分类管理。如地质勘查单位单项工程备案这一项目,开发区以既往项目质量为依据,为相关地质勘查企业建立动态信用等级数据库。对A类企业建立绿色通道,提高服务效率;对B类企业加强业务指导与督促,促使其向A类企业

靠拢;对C类企业则予以重点关注,要求及时整改,对屡次整改不到位及拒绝整改的企业,则建议有关部门将其列入“黑名单”。

通过建立建设项目动态数据库,我们能够及时为企业和农村提供前期咨询服务,不仅使项目审查关口前移,避免违规操作,还大大提高了办事效率。任志阳说。

市泽辉金属制品有限公司原先坐落于方岩镇。2014年,该公司在开发区购置土地与厂房,准备搬入开发区。

今年8月,开发区行政服务分中心了解到泽辉金属公司将建设新厂房,立即与公司负责人联系,为他们提供前期咨询服务,避免因报批不规范导致办证困难。

无独有偶,今年4月,市金宇有限公司将拆掉老厂房、建设新厂房。该分中心了解到情况后,立即与公司负责人卢德高联系,为他们提供前期咨询服务,避免因报批不规范导致办证困难。

今年7月,该分中心了解到荆山夏村集体留用地即将开发建设,工作人员立即更新了建设项目动态数据库,并与村干部夏浪威取得联系,为他们办理各种证件提供前期咨询服务。

### 运行34个月,办结率100%

行政服务分中心作为“政务超市”,就是要淡化“管理”色彩,强化“服务”功能。任志阳说,以群众个人申请为依托,开展并联式服务,也是开发区的一项创新之举。

开发区长恬村村民李端蒲夫妇均患癌症,前不久到民政窗口申请医疗救助。工作人员在初审时发现,这对夫妇原来是市阀门厂职工,企业转制后下岗,于是告知他们还可以同时申请企业退休人员特困补助。这一并联式服务,让拿到双份救助的李端蒲夫妇感动不已。

为有效提高政务服务的质量和效率,开发区行政服务分中心还推出了上门服务、延时服务、预约服务、业务代办等服务,受到群众普遍好评。

据统计,开发区行政服务分中心从2013年2月正式运行,至今已有34个月,共接待群众及电话咨询1.5万多人次,受理各类业务1.2万多件,业务办结率达100%。

不过,任志阳坦言,开发区行政服务分中心的“政务超市”创新模式还处在摸索阶段,缺乏独立的理论体系和统一成熟的运作模式,服务质量和效率都还有很大的提升空间。接下来,该分中心将进一步创新工作机制,增强业务能力,争取能够承办更多的行政服务项目,力争为广大群众提供更加便利、快捷、高效的服务。



辖区百姓在开发区行政服务分中心办理业务。