

# 局长窗口坐班，为民生服务带来啥变化？



鄞州区行政服务中心推出“局长窗口坐班”活动。

(施诗韵 王博 摄)

王博 杨磊 黄芳

为巩固“最多跑一次”改革成效，将“一窗受理集成服务”改革向纵深推进，8月13日，鄞州开启了行政服务中心进驻单位“局长窗口坐班”活动。

根据活动安排，今年8月和9月，鄞州区行政服务中心26家进驻单位以及11家水、电、气、邮政、图审等配套服务单位的主要领导、分管领导，将在窗口“坐班”半天以上，通过一线服务，倾听企业和群众的意见建议，推动部门行政审批流程的优化与再造。

时间已经过去了1个月，“局长窗口坐班”活动进展如何？局长们为群众解决了哪些问题？对“最多跑一次”改革有没有带来流程上的优化？记者多次探访鄞州区行政服务中心，跟随局长们一起在窗口“坐班”，并采访了十几个部门，获得了第一手资料。

## 前有“标兵”后有“追兵” 行政审批需要“再提速”

今年7月，鄞州区结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，在全区党员干部中开展了“二次创业再攀高”解放思想大讨论，对标顺德、南海、武进等标杆区域，开展形式多样的学习讨论，对标找差、图强谋变。在此期间，鄞州区审管办主任李春丽带领主要窗口负责人，赶赴顺德、南海、浦东、徐汇四地行政服务中心“取经”。

“企业注册登记，需要经过工商名称核准、银行开户、领取税控盘和税务发票等环节，在鄞州得花上两三天时间，而在上海当天就能办出；个体工商户注册登记，在鄞州需要一个工作日，而在上海的自助终端机上办理只要5分钟。”李春丽说，这次“取经”让他们找到了学习标杆，“广东、上海两地均大力推进权力下放，把与群众密切相关的民生服务事项下放到乡镇（街道），人力社保事项全部下沉到基层，实现‘就近办’，打通了民生服务的最后一公里。”

除了学习优化审批流程，李春丽他们还带回了不少精细化服务、智能化服务的经验。在“取经团”成员、鄞州区住建局窗口负责人陈立鼎看来，上海市利用智能技术给市民提供的服务就很贴心。比如，徐汇区行政服务中心借助短信、微信等方式完成取号、叫号，打造“静音大厅”；开辟24小时自助服务区，配置人脸识别、机器视觉等技术于一体的自助设备，可实现视频咨询、一网通办、网上预审、材料补正等多种办事功能，让群众体会到“无人政务大厅”的便捷。

返程途中，大家就迫不及待地商讨怎样把从“标杆”那里学到的投资项目审批、商事登记、大数据建设、一窗受理等方面的经验做法尽快落地，如何在原有基础上进一步“减材料、减流程、减时间、跑速度”，最终决定以“局长窗口坐班”活动为突破口进行大胆尝试。

8月13日，也就是“取经”回来后的第7天，鄞州区“局长窗口坐班”活动正式启动。谈到开展“局长窗口坐班”活动的初衷，记者采访多位负责人后大体总结了以下几方面的因素：首先，行政审批工作由分管局长负责，局长们对本单位的审批情况往往不是很了解，他们借着一“坐窗口”的契机，可以进一步熟悉具体业务，推动部门审批“最多跑一次”改革。其次，局长们对其他部门“最多跑一次”开展情况不甚了解，部门之间改革进程有快有慢，有先进有落后，行政服务大厅集合了全区所有的行政审批部门，“局长坐窗口”能够切身感受到改革的紧迫性，通过对标先进，形成你追我赶、奋勇争先的良好局面。最后，随着改革的深入推进，“一件事”的概念正在迭代升级，从企业和群众全生命周期角度将很多单个事项归集成“一件事”，这需要打破部门之间各自为政的局面，通过流程再造、数据共享、部门联动推进改革。而“局长坐窗口”这一做法，有助于各单位负责人更加深入了解部门之间的堵点，为今后合力解决“中梗阻”起到良好的推动作用。

“从原先难以见到局长，到局长主动直面群众，‘局长窗口坐班’活动体现了‘官念’上的转变以及服务方式上的创新。通

过在窗口一线‘零距离’接触群众，将问题从‘纸面’转到‘眼前’，实现了办事需求端与服务端的无缝对接。”李春丽说。

## “一把手”窗口坐班 零距离抓服务提升

“一把手”们是怎么开展服务的？记者来到鄞州区行政服务中心，现场体验局长的窗口服务。

8月13日，鄞州区发改局局长应勇波成为第一位“坐堂”的局长。他以窗口工作人员身份接待的第一个“客户”是宁波泰勇置业有限公司项目负责人李明文。

当天，应勇波与李明文深入探讨了健康产业在宁波的发展布局及如何争取申报市重点工程事宜。由于李明文的诉求涉及水利部门，申办项目时间紧、情况复杂，鄞州区水利局两名负责人获悉后，带着单位骨干立即赶来。应勇波马上召开现场协调会，经过半个小时的协商，大家就植树港泵站工程土方清运及配套设施工程的补录计划等问题达成了一致意见。

8月15日，宁波景心置业有限公司工作人员薛燕来住建窗口办事，鄞州区住建局局长纪杰接

待了她。薛燕要办理建筑消防、人防、施工许可及质量监督登记等手续，涉及住建部门建筑工程相关窗口3个。按照惯例，取了一个号之后，她要分别到3个窗口办理业务。

得知如此“麻烦”，纪杰马上和同事沟通，提出优化窗口办事流程的想法。这一天，薛燕没有挪步，便把所有业务办了。“想不到我们公司办事的窗口工作人员竟然是住建局‘一把手’，他讲解政策时很耐心。”对纪杰的服务，薛燕表示满意。

当天中午，优化方案敲定——住建窗口正式开启“一窗通办”，前来办理业务的群众，只需取一个号，在一个窗口即可办理所有涉及住建的审批业务。

截至9月6日，已有25个部门的43位局长、分管局长以及公用事业单位负责人来到鄞州区行政服务中心“坐堂”，面对面与群众交流并提供服务。

## “堂上”服务群众 “堂下”相互切磋

“通过这次到行政服务中心坐班，与前来办事的市民面对面

接触后，发现尽管办事流程一再简化、优化，还是存在一些不合理的

地方。比如，对市民来说，有些流程划分过细，反倒不方便了。”对于此次窗口坐班，纪杰颇有感触，“要进一步推动审批流程的优化与再造，把方便带给市民。”

记者在采访中了解到，每位局长“坐堂”结束后都要填写一份表格，详细记录当天处理了哪些事项，有什么心得体会，对下一步工作开展有哪些意见和建议。

8月22日，鄞州区综合行政执法局局长史海良到窗口坐班。他发现目前关于建筑垃圾清运的审批业务量大、相关单位至少“跑两次”才能办完。

坐班结束后，他和窗口工作人员协商，对接交警部门，最终形成了一套“零跑腿”的方案。今后，有公司在鄞州办理建筑垃圾清运审批业务，只需要网上申请，提供相关资料即可。

除了内部优化流程，局与局之间也互相交流，商议怎样为企业和群众提供更便捷的服务。刚刚通过鄞州区政府发文的投资项目审批和联合验收就是局长们切磋出来的成果。以房建类投资项目为例，现在要求联合验收时间不超过15个工作日，而在“局长窗口坐班”之前，至少需要60个工作日。

## 好做法切忌“虎头蛇尾” 为民服务举措应常态化

群众如何评价“一把手”们的服务？记者在连续几天的蹲点采访中，询问了多位市民。有的说，“局长窗口坐班”的做法很好，他们在一线窗口直接服务广大群众和企业，最能发现也最能解决民生问题；还有的说，从原先难以见到局长到局长直面群众，这是个很大的进步。

不过，也有好几位群众表达了他们的担忧。“局长窗口坐班”这项制度能否坚持下去？遇到难题，局长“一句话”就能督促下面的工作人员去解决，办事效率很高，可局长们不在的时候咋办？局长“坐班”时发现的问题有没有逐一得到解决……

“以往也经常有局长坐窗口这样的形式出现，但大多‘虎头蛇尾’‘雷声大雨点小’，到最后不了了之。希望鄞州区能以此次活动为契机，将这项为民服务举措常态化，切不可‘三天打鱼两天晒网’。”浙江工商职业技术学院法学副教授胡行华说。

对于“局长窗口坐班”这项工作制度，不少企业主、专家及业内人士也发表了看法。

“鞋子合不合脚，只有穿鞋的人自己知道；行政审批服务不到位，只有办过业务的群众和企业最有发言权。”宁波锐锐日用品有限公司相关负责人屠德龙

说，行政审批还要借助数据和终端的力量进村入户，比如有些业务通过手机APP软件就能查询、办理、审核，这样才能让百姓“零跑腿”。

鄞州区行政服务中心城管窗口负责人陈忠兴认为，“局长窗口坐班”对窗口审批工作提出了更高要求。在改革初期，要改变原有的工作流程和模式，给窗口工作人员增加了不少工作量。但从长远看，改革优化了流程，不仅给群众办事提供了便利，也能让窗口工作人员在提高效率的同时减轻工作负担。

鄞州区政协委员王宝娥认为，政府要抓住“放管服”改革这个“牛鼻子”，着力减少政府的微观管理、直接干预，加快转变政府职能。为了打通行政审批服务环节的“堵点”，有关部门可以邀请人大代表、政协委员及媒体记者到大厅体验审批工作，面对面“找茬”提问题。

宁波联通公司工作人员尚海宇认为，“局长窗口坐班”只是一种形式，提速行政审批，关键是要实现数据共享。部门与部门之间要实现数据共享，省、市、区（县）之间也要实现数据共享。同时，要建立缜密的数据安全管理体系，只有攻克了数据信息化短板，行政审批速度和效率才会产生质的飞跃。

### 新闻1+1

## 市行政服务中心：进驻单位领导“坐堂”服务群众

从今年7月的第二周开始，市行政服务中心试行进驻单位领导“坐堂制”服务群众，包括市税务局等常驻单位32家、市教育局等非常驻单位6家，以及市自来水公司等配套服务单位23家。

“坐堂”者以中心各进驻部门主要领导和分管领导为主，原则上主要领导每季度“坐堂”1次，全年不少于2次；分管领导

每月“坐堂”1次，全年不少于6次。其他非常驻单位和配套服务单位领导可结合工作实际确定“坐堂”频次。

各进驻部门会提前一周将“坐堂”名单告知市政务办，市政务办于每周第一个工作日，通过网站公告栏和中心显示屏，公布本周“坐堂”的领导名单及相关窗口，方便办事群众安排时间。

(董娜 张琳)

### 宁波市鄞州区06-03-02#地块(东钱湖)湖成大境府项目前期物业管理服务招标公告

宁波市鄞州区06-03-02#地块(东钱湖)湖成大境府项目前期物业管理服务以公开招标形式选聘物业服务企业，项目总建筑面积173290.41平方米，有关事项明确如下：

1. 招标单位：宁波金前房地产发展有限公司
2. 招标对象：注册资金500万元以上且有通过前期物业管理公开招标获取单项17万平方米以上规模的住宅物业管理业绩的物业服务企业
3. 报名日期：投标人请于2019年9月23日(星期一)9:30—10:30，携以下资料到宁波鄞州江甬路金地悦江来722号报名(其余时间不予受理)：(1)投标申请书；(2)报名企业营业执照复印件；(3)企业概况及业绩证明(物业主管部门出具)；(4)拟派出的项目负责人简历、学历证书(本科及以上)、最近半年社保、物业经理上岗证、信用档案等证明材料；(5)法定代表人委托代理人的企业提交授权委托书及授权委托人社保证明；(6)本市政区域外的物业服务企业提交《外地物业服务企业进驻登记备案表》；(7)投标承诺书。所有复印件材料加盖企业公章，原件备查。
4. 若投标人超过5家，经公证监督由招标单位抽签决定不多于5家物业服务企业竞标。

4. 联系人：钱老师 13989388772 周先生 18667437172  
2019年9月16日

### 关于文创港核心区旧城区改建项目选定评估机构公开报名的公告

文创港核心区旧城区改建项目已于2019年9月9日正式作出房屋征收决定，为保证房屋征收工作顺利推进，保护被征收人合法权益，依据《浙江省国有土地上房屋征收与补偿条例》《宁波市国有土地上房屋征收与补偿办法》等有关法规，将公开选定房地产评估机构对区内国有土地上非住宅进行评估，现就公开报名事项公告如下：

1. 项目基本情况：本项目涉及被征收非住宅总户数44户。涉及房屋总建筑面积约7.7万平方米(具体以实际评估为准)。
2. 资质要求：具有省级以上建设行政主管部门颁发的三级以上房地产估价机构资质并列入2019年宁波市房屋征收评估机构名录，具有2名以上有房屋征收评估经验的专职注册房地产估价师，信誉良好，业务规范，无不良信用记录。
3. 报名时间：2019年9月16日—2019年9月18日。
4. 报名地点：宁波市江北区房屋征收管理服务中心(正大路61弄21号)
5. 其他：

1. 由于项目涉及的房屋征收范围较大且均为非住宅企业，为确保征收评估工作按时推进，本项目将投票选取三家评估机构共同承担本次的评估工作(具体详见报名时提供的选取流程)。
2. 报名时请携带房屋征收房地产价格评估报名表、企业营业执照、房地产估价机构资质证书、拟参加本项目估价的注册评估师资格证书、评估员资格证书原件及复印件。
3. 房地产估价机构自行约定一家具有资产评估资质的评估机构联合报名。
4. 若共同协商选定环节中协商一致产生评估机构的，该项目后续公开选取程序自行终止。
5. 收费标准：依据甬建发[2015]75号文件规定，按评估价值的3%下浮10%标准执行，其他相关事项以委托评估合同约定为准。

联系人：成薇 联系电话：87571668  
宁波市江北区房屋征收管理服务中心  
2019年9月16日

### 计划停电预告

9月23日 星期一

海曙 万众村一带、郭夏村一带、君禾、通用(8:30—15:30)新村建设办公室、集士港人民政府、天升嘉华、东方、欣禾、芊诗虹、郭夏村一带、精英、诚辉、汇甬、万祺(8:30—15:30)石碶街道·爱科森汽车5002195984、剑光明汽车5002172940、宁波广新纳米材料5002217384(8:00—15:00)

江北 慈城镇白米湾村、红湾排涝站、叉车蓄电池厂(8:00—16:00)

9月24日 星期二

海曙 广场2号箱变(9:00—17:00)给力(9:30—17:00)海灵(9:30—17:00)洞桥镇·凯达纸制品(9:00—15:00)洞桥镇：科达塑料(9:00—15:00)

江北 庄桥街道老街、解放路、盛家、老菜市场、金葛弄、石道地庄桥公园路一带、庄桥市场、华立建筑、仪表阀门(8:00—13:00)慈城镇古巷社区、始平路、勤丰村、大西门(8:30—11:00)慈城镇章伊村(10:00—13:00)

9月25日 星期三

海曙 广场1号箱变、广场3号箱变、秀水街箱变，财政监察(5001049464)、园林绿化中心5001302425、交通投资5001220859、体育馆5001220860(9:00—17:00)中瑞物流、薛发、凤吞村一带(8:30—16:00)龙观乡·永超五金工具厂(9:00—15:00)

江北 庄桥街道西卫桥韩家(8:00—15:50)慈城镇朱家沿村、前杨村、双桥头村、恒立汽车配件厂、汉普罗轴承有限公司(8:00—16:00)

9月26日 星期四

江北 洪塘街道袁陈村(8:00—15:50)慈城镇郭塘香村(8:00—16:00)

9月27日 星期五

海曙 高桥镇望江村徐江岸一带(8:30—16:00)城市排水、万华村一带(7:30—17:00)万众村一带、灿鸿、方远、御妃、君禾、万华村一带(7:30—17:00)章水镇·麻车1号公变、梅树孔1号公变、黄龙潭1号公变、裘树岙1号公变、里湖1号公变(8:30—17:00)

江北 甬江街道83351部队、三官堂油库、73237部队、百欣伟业、联成村经济合作社、裕特制冰厂、成达色母粒、丛中笑礼品、交通公司油库、建利物流(8:00—13:00)慈城镇四车头村、浙江省水电建筑安装有限公司、浙江省水电建筑安装有限公司(8:00—16:00)

取消：

9月17日 星期二

江北 洪塘街道地铁产业、排水公司泵站、通途路灯箱变、两江景观1号(8:30—16:30)

宁波供电公司  
网址：95598.zj.sgcc.com.cn