鄞州行政服务中心收到的感谢信。

鄞州行政服务中心大楼。

创新创先推进服务争效
鄞州行政服务中心：推进“最多跑一次”改革向纵深发展

上午八时，当城市渐渐苏醒，鄞州行政服务中心忙碌的一天又开始了，工作人员带着温暖的笑容和饱满的热情，有条不紊地为前来办事的市民提供高效、便捷的服务。今年以来，鄞州区审管办以“最多跑一次”改革为抓手，助推全区政务环境进一步优化，目前已集中全区36个部门的2001项政务服务事项，事项进驻率为100%。统计数据显示，这里工作日日均办件量超过7000件，办件量位居全市各区县市行政服务中心首位。

数量之外，更重质量。在鄞州区审管办主任李春丽心中，群众满意度是更重要的指标，今年1月至10月，在全市第三方回访群众满意度测评中，鄞州区群众满意率达99.69%，居全市第一，“金杯银杯，不如老百姓的口碑。”李春丽说。

良好口碑的背后，是鄞州行政服务中心上下持续不断的创新和由此带来的服务优化。今年来，该中心以多项创新创先的改革举措，扎实推进服务争效，全面提升服务大局，优化营商环境，以服务发展、服务企业群众的效率和水平为目标，持续推进“最多跑一次”改革向纵深发展。

董 娜 李春丽
黄 芳 王巧娜
林文亚 文/摄

急群众所急
小窗口做好大服务

7月13日下午，宁波泰勇置业有限公司的李明文像往常一样来到鄞州区行政服务中心发改局窗口，咨询健康产业发展问题，没想到这次在窗口迎接他的是区发改局局长应勇波。了解李明文的诉求后，应勇波与他深入探讨了健康产业在宁波的发展布局、项目分段施工的可操作性以及如何争取申报市重点工程等问题。

今年7月到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主要领导、分管领导，在窗口坐班半天以上，通过一线服务，倾听办事企业群众的意见建议，实现了办事需求端与服务端的无缝对接，推动部门行政审批流程的优化与再造。

“坐堂制”之后，又来了升级版。为切实提升群众的获得感和满意度，鄞州区行政服务中心又迅速在进驻单位窗口开展“局长找茬”行动。各部门负责人带着“挑刺”的眼光，通过自己实际办理窗口业务或跟随群众体验窗口服务的方式，查找行政审批流程是否顺畅、审批平台是否高效、服务方式是否到位，并着手整改落实，将“最多跑一次”改革向纵深推进。“从‘局长坐班’到‘局长找茬’，我们的目标就是通过刀刃向内、自我革新，让政府有为、企业有利、群众受益。”李春丽说。

今年9月，鄞州区行政服务中心又率先推出了“周二夜市”服务，今后每周二窗口延时服务至晚7时30分。“我白天来不及过来，现在下班来也能办，还避开了办理高峰期，这项服务太贴心了。”王女士不禁点赞。

据悉，“周二夜市”覆盖鄞州区36个行政审批单位，水、电、气、数字电视等5个公用企事业单位，银行及中介机构同时纳入，为群众提供配套服务。各服务窗口根据实际办件量确定窗口开放数量，合理配备人员，确保窗口正常运行。截至目前，“周二夜市”共办理业务1400余件，日均110多件，“错时服务”让上班族不请假也能办好所有事。

创新打造服务型窗口，改革一直在路上。目前，鄞州行政服务中心整合进驻了出入境、婚姻登记、税务、公积金等分中心业务，真正实现“只进一扇门，办成所有事”。对于业务量较分散的部门，创新“集中授权审批方式”，科技局、教育局、财政局等10个部门70多个审批事项，由部门出具授权文件，将审批权统一委托给区审管办，实现“一窗受理”审批。今年5月起，成为全市首个无需提供复印的窗口大厅，全面取消向办事群众收取各类复印件，同时全力推行“无证件办事”改革，办事群众无需再提供身份证、户口本等证件，进一步推动“减证便民”及“无证明城区”建设。

“只进一扇门，办成所有事。”

想企业所想
持续优化营商环境

“以往是各个部门分头来验收，我们根据意见陆续整改，时间拉得很长。现在是联合验收，非常高效，问题得到一次性反馈，也为我们尽快对照整改争取了时间。”鄞州区智能健康产业中心一期项目负责人高兴地说。

近日，鄞州区审管办牵头，会同区住建局、区自然资源和规划分局、区综合行政执法局、区水利局等4家验收部门，对该项目进行初次联合验收。得益于多部门联合验收，集中反馈整改意见，该项目有望在10天内完成竣工验收，提速60%。

今年以来，鄞州区率先开展企业投资项目全流程审批大提速改革，变“串联”为“并联”，变“链条式”为“打包式”，变“分散式”为“集成式”，不断优化鄞州区营商环境。

在审批报建环节提速方面，出台并实施《宁波市鄞州区一般企业投资项目开工前审批“1020”改革实施方案》，实现一般工业项目报建审批最多10个工作日，房建类项目最多20个工作日。取消工程规划许可证的节能审查、人防审查等9项审批前置条件，取消合并用地批准书、建设工程规划验线等13项审批事项。项目报建审批材料从89项减少至48项。

在审批验收环节提速方面，出台并实施《宁波市鄞州区投资项目竣工联合验收“1015”改革实施方案(试行)》，在区行政服务中心投资项目审批区设立“竣工联合验收专窗”，建立起“统一平台、信息共享、集中验收、限时办结、统一确认”的“五位一体”验收模式。审批单位联合现场踏勘、一次性验收，当场提出单项验收意见，实现从分散断点验收到集中联办验收的转变。实现工业(物流)类项目竣工联合验收最多10个工作日，房建类项目竣工联合验收最多15个工作日，跑出竣工验收的“鄞州速度”。

“主题教育活动真正落到实处，就要立足岗位、为民服务。竣工联合验收制度一方面要求验收部门限时出具意见并实现一次性告知，确保项目单位尽早整改；另一方面约束项目单位要同时满足各部门的验收要求，为项目质量严格把关。”鄞州区审管办主任李春丽表示。

鄞州区率先开展企业投资项目全流程审批大提速改革。

“人生一件事”
一站式办理

今年以来，鄞州区审管办创新开发“人生一件事”互联共享系统，各部门通过一个系统入口和系统界面共享数据信息，以系统“子模块”为平台，以“浙政钉”为依托，实现事项办理材料获取传递。以“个人”为单位归集形成电子档案，联办部门深入应用共享数据，实现“出生、就学、就业、结婚、就医、置业、收养、退休、身后”一件事改革落到实处。

“我第一个孩子出生时，为了办这些证，要跑社区、派出所、社保局等好几个地方，前后加起来弄了一个星期。”在鄞州二院“出生一件事”多证联办窗口前，胡先生说，真没想到在这里生完二宝，手机一操作，到病房外的办事窗口签个字，不仅出生证到手，二宝的户口本、医保卡都能邮寄到家。整个过程只花了10分钟，真的很方便。

为深化“最多跑一次”改革，鄞州区多部门紧密协作，推动新生儿《出生医学证明》申报、户口申报、城乡基本医疗保险参保登记、社保卡申领、预防接种(电子证)申报一站联办，部门间出生相关基础信息动态共享，有效解决了新生儿“出生一件事”多环节、多处跑、多次跑等问题。目前“出生一件事”一站式联办已成功受理370件。

“身后一件事”也实现了跨区联办。鄞州、海曙、江北三区开放系统，打造“跨区联办网”；将三区范围内的各级医疗机构集约覆盖，形成“跨区联办点”；将联办事项涉及的三区卫健、公安、人社、医保、民政、残联等部门组成“跨区联办团”，通过机制共识、系统互联、网点布设、部门集群，全面推进跨区域身后“一系列事”转变为“一件事”。

自8月起，只要死亡地、户籍地、参保地在鄞州、海曙、江北三区内的人员，家属可以就近医疗机构申报身后事项，实现跨区的“最多跑一次”。目前已实现跨区联办200多件。同时，北仑和镇海也即将接入系统，实现5区联动。

退役军人也实现了“一事联办”。由退役军人局受理材料并通过系统信息共享，各部门接收到信息后及时办理相关事项。9月2日起退役军人一件事正式开展实施。

“人生一件事”，最多跑一次。

小事不出村
大事不出镇

“办事去哪最方便？”如今，问任何一个鄞州村镇的老乡，答案大抵都是同一个：基层公共事务服务中心。

为破解镇(街)普遍存在的“人难找、事难办”等突出问题，2017年以来，鄞州区把握行政区划调整历史契机，全力推进镇(街)“最多跑一次”改革，打造“十分钟便民服务圈”，让办事群众“小事不出村、大事不出镇”。

首先打好“扩容”牌，实现区级各基层站所向服务中心窗口进驻。咸祥、横溪、邱隘等镇斥资对现有办公场所或另找新址进行改造升级，增设服务窗口十余个，满足了扩容需求。市场监管所、国土所、房管所和税务所等4个部门60多项审批事项进驻中心，开通了商事登记和不动产登记两大综合服务区。“我们的办公场地从480平方米扩到800平方米，服务窗口从12个增加到21个，原先分布在外面的市场监管等4个区级基层站所都进驻到服务中心，进驻事项从原先的116项增加到205项，今年办件量已超过3.2万件。”咸祥镇公共事务服务中心主任张雷凡说。

2018年7月，鄞州区在全省率先启用“审批专用章”，用于镇、街道公共事务服务中心办理事项清单内的20个权力事项和5个公共服务事项，在审批服务上与镇人民政府、街道办事处公章具有同等法律效力，让审批权力下放和集中成为现实。一枚公章的启用，成为撬动改革的支点，以往“办事难找人”“群众跑多次”“公章超负荷”等顽疾不见了，换来的是百姓实惠、群众拥护。

自此，基层公共事务服务中心成了联系群众最直接、最紧密的纽带，也是展现“最多跑一次”改革成果的重要窗口。“以前办事至少要跑3个地方，先到市场监管所领取场地证明，然后去村里盖章，最后到镇政府城建办盖章。如果遇到工作人员外出办事或出差，还得多跑几趟。”咸祥镇村民老朱说，现在只要进了服务中心，楼上楼下一跑，只花半小时证件就拿到手了。

目前鄞州区基层服务已全面推广就近申报、多点办理、全区通办、多级联办、帮办代办等服务措施，服务手段进一步创新。

“最多跑一次是改革，更是民生承诺。要跑出真正的加速度，就得把便民二字时刻放在心头，从破解群众办事的痛点、难点入手。”鄞州区审管办主任李春丽说。

据了解，今年以来，鄞州21个镇(街道)和村(社区)服务中心办件量达115.43万件，占全区办件总量的47%。

鄞州打造“十分钟便民服务圈”，让办事群众“小事不出村、大事不出镇”。

“最多问一次”
问出办事加速度

鄞州区公共事务受理中心已成为全区百姓的“政策百事通”平台。

鄞州公共事务“接地气、暖人心”，少不了“最多问一次”向基层进一步延伸和拓展。鄞州网络问政工作起步早、发展快、成效好，区公共事务受理中心已成为全区百姓的“政策百事通”平台，自2014年以来连续五年踞宁波市网络问政量榜首，今年已受理40.1万件，并以每年10%的速度递增。81812345热线整合了全区各部门的29个热线电话，27类365项民生求助热线电话和服务平台，均通过81812345统一受理，分类转办、督办。对于部分无法即时答复的问题，还推出稍后回拨、三方通话等延时服务，帮助群众与相关职能部门直接对话。

在今年台风“利奇马”影响期间，受理量呈现井喷，全体工作人员24小时在线待命及时响应群众诉求，专人搜集全大市各交通运行现状的第一手资料，快速网上回复，做好群众台风天气出行的“导航人”。近年来，公共事务受理中心81812345的“最多问一次”成功入选由复旦大学主办的“中国网络理政十大创新案例”。