

邢台市政府推进职能转变协调小组办公室

简 报

第 11 期
(总第 50 期)

邢台市政府推进职能转变
协调小组办公室

2017 年 5 月 17 日

桥西区行政审批局 提升行政效能 优化政务环境

桥西区行政审批局深入贯彻落实解放思想大讨论活动，切实转变工作作风，提升行政效能，努力营造便民、高效、廉洁、规范的“绿色”政务环境，为企业群众提供更加优质、快捷的公共服务。2017 年一季度共办理各类行政许可事项 1000 多件，按时办结率 100%，完成公共资源交易项目 17 笔，交易金额 16208 万元。

一、规范服务行为，提升服务效能

2016 年 3 月，桥西区行政审批局被列为省级服务业标准化试点项目单位。该局高度重视此项工作，认真制定实施方案对服务业标准化工作提出了严格要求和具体措施，邀请省质监局标准

化处专家进行专题培训。通过实施服务业标准化，逐步实现政务服务的制度化、规范化、标准化，全面提升政务服务水平和质量，更好地推动了大众创业、万众创新。为了进一步为群众办事提供便利条件，该局制定了预约服务制度和延时服务制度，通过中午不休息、延时服务、周六日预约等方式，为群众提供全天候的政务服务，提高了工作效率，受到了广大办事群众的一致好评。

二、完善服务设施，创优服务环境

该局着眼于高起点规划、高标准建设的要求，充分吸收借鉴兄弟县市的先进经验，着力完善服务设施，改善办公办事环境。硬件建设方面，高标准对政务大厅进行了装修，为各窗口统一配备了服务柜台、办公桌椅、文件柜等办公设施，设置了LED显示屏、咨询投诉台、电子查询屏、休息座椅、商务中心、中介超市、家政服务、银行网点等便民服务设施，为办事群众提供便利服务。软件建设方面，着力推进“互联网+政务服务”建设，完善了部门网站、网上审批、公共资源交易、电子监察、视频监控等网络系统，将所有审批服务过程全部纳入视频监控和电子监察，实现全方位、全过程监督监控。

三、精简审批环节，再造审批流程

深入推进落实“两集中、两到位”，整合各类行政审批事项，设立了投资项目、企业设立、科教文卫、社会事务、公共资源交易5个功能区，实行集中受理、集中审批，实现了“一章、一网、一代办”的审批新模式。“一章”，即启用“桥西区行政审批局

行政审批专用章”，实现“一枚公章管审批”；“一网”，即推行网上审批，所有审批事项实行审批系统受理、网上办结，减少中间环节。建立网上办事大厅系统，办事群众不到现场，即可通过网络，进行网上申请、网上查询、网上评议；“一代办”，即重点项目全程代办，对全区引进的重点招商引资项目，成立重点项目代理办公室，通过“提前介入、预约服务、统一受理、集中审批、领办代办”五个环节，实现审批代办工作的高效运转，促进项目加速落地。

四、加强窗口管理，提高服务质量

设立窗口党员示范岗，要求在窗口工作的党员一律佩戴党徽、亮明身份、端正言行，增强党员干部的责任感和荣誉感；设立“星级”评比激励制度，每月开展“流动红旗窗口”评比活动，结合窗口单位当月办件率、工作人员出勤情况、群众评议情况、服务态度等因素开展评比，实行“一月一考核、一月一评比、一年一总评”，每月评出流动红旗窗口和优秀服务标兵，在大厅屏幕上通报表扬；加强人员培训，每周组织一次业务培训，安排各窗口业务骨干轮流主讲，打造一专多能的业务能手；每月集中全体窗口工作人员开展政务礼仪、业务规范、消防安全、规章制度等专题培训。2016年共组织各类大型培训13次，切实增强了工作人员为民服务、遵规守纪、创优争先、干事创业意识，以优质的服务展示行政审批局的良好形象。

（桥西区政府推进职能转变协调小组办公室供稿）

抄报：省政府推进职能转变协调小组办公室

分送：市委、市政府领导同志。

市委有关部门，各县市区人民政府，市政府各部门。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院。

市政府推进职能转变协调小组各专题组、功能组。

邢台市政府推进职能转变协调小组办公室 2017年5月17日印发