

## 实施审批标准化 打造服务升级版

### ——省质监局与省政务服务中心加强行政审批标准化建设

星报讯(方宗根) 省质监局、省政务服务中心以管理创新落实“简政放权、放管结合、优化服务”,坚持“规范服务、标准先行”,大力加强行政审批标准化建设,服务效能进一步提升。标准化建设中,省政务服务中心成为全国首家省级行政审批服务标准化试点单位,合肥市、蚌埠市等5家政务服务中心开展国家级服务业标准化试点,22家市、县政务服务中心开展省级服务业标准化试点,形成辐射带动全省的格局。行政审批标准化建设取得明显成效,有力促进了政务服务均等化、规范化、高效化,为“大众创业、万众创新”提供了高质量行政审批服务。

一是流程科学化,提高了办事效率。行政审批标准化对审批项目的办理流程进行全面优化,科学设定审批流程,努力使每个事项达到“程序最简、时间最短、环节最少、效率最高”的要求。省级行政审批项目平均办理时间从17.4个工作日下降到7.5个工作日,即办率、承诺件提前率、按时办结率分别达到93%、52.5%和100%。

二是服务规范化,优化了审批行为。审批项目标准全面公开,利用信息技术全程监控,用标准把权力关进制度的笼子。强化权力运行监督,减少自由裁量,防止权力寻租。窗口人员认真实施标准,

服务更加热情周到,解答更加耐心细致,塑造了窗口新形象,形成了政务服务特色文化。

三是运行程序化,改进了服务方式。通过标准优化、固化省政务服务中心行之有效的运行工作机制,实现程序有控制、控制有标准。建立项目进出规范、一审一核实施规范、首席代表及窗口负责人配置等标准,巩固了以窗口为主导的审批运行机制。制定和推行并联审批标准,39个事项实行跨部门联合审批。实施商事登记标准,“三证合一”登记过去跑4个窗口、至少6趟,现在只要到1个窗口、最多2趟,只需填写1张申请表、17条信息、一次性提交材料,办理时限由过去19个工作日缩短到5个工作日。

四是质量目标化,提升了满意度。建立考核评价指标体系,实施服务过失和违规行为预警纠错和责任追究标准,促进服务质量持续改进。国家统计局安徽调查总队开展社会公众满意度调查显示,办事群众评价满意率平均在99%以上,社会公众满意度在95%以上。省政务服务中心委托第三方测评机构开展服务质量测评,满意度为96.04%,办事人现场评价满意率达99.95%。树立了安徽政务服务品牌新形象。

## 肥西县纪委四举措严防“节日病”

为防止中秋、国庆期间“节日病”抬头,肥西县纪委监察局四措并举确保中央“八项规定”及省委“三十条规定”的落实。其中包括密集查访、严厉问责等实招。

据悉,四项举措包括:畅通举报渠道。除了正常的电话举报和信件举报之外,还可以通过“肥西廉政网”开辟的“我要举报”专栏进行举报,以及在“廉政肥西”微博中留言举报。节前教育预警。通过手机短信向全县党员干部发送廉政短信,重申严禁公款送节礼,严禁违规公款吃喝,严禁违规发放津补贴或福利等“十条禁令”;并专门拍摄廉政微电影《过节》在县电视台播放,要求全体党员干部严格自律,自觉抵制不正之风。节中密集监督。成立专项检查组,加强明察暗访力度,明察公车私用、公款消费等违纪违规行为,暗访收受网络礼品卡、馈赠“电子红包”等花样翻新的隐性“四风”问题。节后严厉问责。对“两节”期间违反中央八项规定的行为严肃查处,既追究当事人的责任,又追究主体责任和监督责任,还要追究有关领导责任。同时通过文件通报、宣传展板、网络公开等形式,点名道姓通报曝光,形成有力震慑。

陆国

## 合肥市包河区淝河镇黄镇村 “一事一议”利民惠民

近年来,合肥市包河区淝河镇黄镇村通过区“一事一议”财政奖补项目,投入大量资金,建设民生工程,真正做到利民惠民,丰富了黄镇村居民的物质和精神文化生活。

### 户户通道路

自2010年起,黄镇村积极争取资金,为居民修建道路,通过“一事一议”财政奖补资金,先后完成了田埠支路、黄小郢路、黄正大郢支路、朝阳支路、黄正大郢断头路等4.4公里道路建设。2014年,黄镇村对剩余村庄道路进行水泥混凝土硬化改造。时至今日,全村内部共修建水泥路10.2公里,基本实现“户户通道路”,极大地方便了群众日常出行。

### 路路亮明灯

黄镇村目前共有太阳能路灯200盏,大部分是“一事一议”财政奖补项目投入的。2012年,黄镇村安装了100盏太阳能路灯,其中76盏的资金来自区“一事一议”财政奖补项目。到了2014年,“一事一议”项目再度投入资金,又安装了100盏路灯。黄镇村的太阳能路灯占淝河镇的40%,基本能点亮村庄内部所有道路。一到夜晚,村中灯火通明,居民夜间出行再也不必发愁。

### 荒地变身文化广场

两条高铁、一条国道横贯黄镇村,“三线三边”环境综合整治工作是黄镇村民生建设的重中之重。黄镇村有一块土地,原是高铁施工时堆放材料的堆场,高铁建成后,堆场便闲置下来,成为一块荒地。黄镇村充分利用这块土地,通过区“一事一议”财政奖补项目投资,将其改造成“朝阳文化广场”,供居民休闲娱乐。“朝阳文化广场”占地约3000平方米,设有健身器材31组,标准篮球场1个,乒乓球桌2张,棋牌桌2组。运动场地周围种植了种类繁多的树木与花卉,一年四季绿树成荫、花开不断。树林中设有休闲长廊和凉亭,健身之余,居民可以到此散步放松。

据了解,黄镇村在2013年通过“一事一议”财政奖补项目投资建成“黄镇文化广场”,但远远不能满足居民的需求。黄镇村现有常住人口约3000人,流动人口约4000人,加上周围村镇的居民也常到黄镇村来,当地群众亟需更多的休闲场所。近年来由于广场舞兴起,当地群众自发组织了超过五支广场舞队伍。“黄镇文化广场”只能容纳约200人跳广场舞,人多场地少成为一道难题。今年“朝阳文化广场”建成后,群众便有了更宽敞的场地用来休闲健身。

陈祺祺 黄李俊



大圩绿色村庄  
王吉良/摄

## 合肥市房产局瑶海房屋办证交易中心 立足岗位 提升效能

□ 陈祺祺 王雅琦

合肥市房产局瑶海房屋办证交易中心立足岗位,推出多项便民举措,做好一线窗口的服务工作,今年上半年共办理各类登记4万余件。

### 预约上门,服务特殊群体

办理房产登记时,老、弱、病、残等特殊情况的产权人不能亲自到场确认登记怎么办?瑶海房屋办证交易中心推出“预约上门”这一便民举措,专为行动不便但思维清晰的年迈老人、住院病人、残疾人这三类特殊群体服务。需要上门服务的产权人请代理人提交必备的材料后,经过确认,符合上门服务条件,瑶海房屋办证交易中心便会联系当事人确定预约上门服务时间,并安排至少两名工作人员上门办理登记业务。9月15日,瑶海房屋办证交易中心登记科沙志刚科长与前台工作人员蒋庆国上门为一位住院病人和一对行动不便的年迈夫妇办理登记业务,赢得了服务对象的一致赞誉。

### 延时下班,满足群众需求

2015年起,合肥市新站综合实验区房屋所有权转移登记业务划转瑶海房屋办证交易中心办理,中

心登记范围和登记量大幅度增加。为了保质保量完成工作,瑶海房屋办证交易中心不定期实行“延迟下班一小时”举措,根据每天群众的申请、取号户数以及下班前一小时的业务办理进度酌情把握“延迟下班”的时间,根据工作量安排人员办理,确保每日工作及按时完成,满足群众的业务需求。

### 立足窗口,优化服务环境

瑶海房屋办证交易中心立足岗位,在一线窗口大力开展优质服务活动。记者来到瑶海房屋办证交易中心,一眼便看见醒目的办证流程图和一目了然的提示标牌,大厅入口处摆放着一张告知单,供前来办理业务的群众自由领取,各业务窗口张贴着温馨提示和注意事项。中心内部人头攒动,但秩序井然。记者了解到,瑶海房屋办证交易中心还会根据各种特殊情况为群众开辟绿色通道,如开学前家长为孩子上学办理房屋登记,急需领证,中心便会开辟绿色通道提前办理。