

规范 高效 便民

一站式政务服务让办事不再“跑断腿”

□本报记者 孙艳 盛丽



40个审批部门、248个受理窗口、740项行政审批事项占全部市级审批事项的83%……11月9日，北京政务服务中心正式投入使用，“一站式服务”、“一趟办理完成”，企业和群众办事“多部门跑”、“前后台跑”的问题在这里得到有效解决。日前，记者走进这个超大号的政务服务中心，见识了它的“规范、便民、高效”。

【记者探访】

规范：248个窗口规范划分

地铁9号线六里桥站C口出来，六里桥西南角一个人字形的高大建筑就是北京政务服务大厅，走到跟前，仿佛一个张开的大手臂正要拥抱你。

总建筑面积21.1万平方米的服务中心大楼，大厅里宽敞明亮，整个人变得非常渺小。而你也不用迷茫，想要去的地方都有明显的引导图。每层还设有电子信息显示屏、服务中心智能办事系统等数字化服务设施。楼层引导图标明了各个委办局所在的楼层和区域。1-4层是政务服务大厅，每层由西向东分为A、B、C

高效：“前店后厂”变成“一站办公”

“实在是方便多了！你都不知道，房地产开发公司要办个投资审批得跑多少个部门，只要有新项目审批就发愁，真是跑断了腿，现在一个地方集中办理，便捷多了！”李女士正在为公司新的项目办理审批手续，她告诉记者，这个政务服务大厅，大大地降低了审批过程的难度，对于企业来说，真是解了“心病”。

我们都知道，原有的审批大厅更多是“前店后厂”式办公，

三个审批岛，共设固定受理窗口248个。按进入大厅的审批事项，划分为固定资产投资、市场准入、社会民生、公共安全四个板块进行分层、分类布局。

服务中心的一层是市民政局、市新闻出版局、市民委、市旅游局、市文化局、市侨办、市教委、市卫计委和市住建委；二层是市农业局、市园林绿化局、市知识产权局、市编办、市水务局、市食药监局、市科委、市发改委、市经信委、市国土局、市规划委、市园林绿化局、市住建委。

环保局、市安监局、市统计局、市卫计委、市工商局、市质监局和市商务委；四层是市公安交管局、市文物局、市水务局、市环保局、市民防局、市地震局、市安全局、市发改委、市交通委、市国土局、市规划委、市园林绿化局、市住建委。

记者看到，目前，各层的窗口全部挂着牌子，清晰醒目。而且每个单位的窗口指示牌上，还清晰标明了该窗口办理的业务分类。正值办公时间，大部分窗口都有工作人员或是在办理审批项目，或者等待市民办理业务。

地提高了审批效率。而且，由于各审批部门窗口相邻，可以加强部门间的会商、会审，裁剪不必要的发函回函等环节，减少项目审批的在途时间。审批部门间信息互联共享，减少企业人员与市民重复提交各种审批材料，不出大厅就可完成申办事项。

市民张先生也表示，现在很多部门集中办公，相关手续能“一趟”办理完成，这绝对是政府部门为老百姓服务大跨度的飞跃。

便民：刷身份证件可查办理进度

除了每层A、B、C三个审批岛的有序规划外，记者现场看到，政务服务大厅还采用很多智能方式来引导市民能够更快找到所要办理事项的部门。

比如一层大厅，摆放了几台互动电子屏，每台机器都含有政务服务大厅简介、事项查询、位置导航、进度查询四

个子系统。记者点击事项查询，便会出现市工商局、市环保局、市水务局等单位的名称，继续选择单位，就可以进入查看相关的个人、企业行政审批所需材料和流程。

更为智能的是，还可使用居民身份证刷卡、一证通刷卡、办件受理号扫描、手动输入等四种

方式查询事项办理进度。轻轻点击对应选项后扫描或录入，就可以查询到业务办理的结果。

如果您手机没电了，身上带的现金不够，服务中心还为您设置了手机充电设备、银行ATM机。累了、等候的时间长也不用担心没地方呆，每层都设有休息区域。

【权威解读】

物理集中 规范公开便民高效集于一体

11月9日市政务服务大厅正式运行，总计40家审批部门进驻市政务服务大厅，594名固定审批人员恭候市民前来办理业务。在这里，可以完成740项审批事项，占全部市级审批事项的83%。既然做到83%，那么为什么不一步到位，做到100%呢？

市政务服务大厅筹备办公室副主任蔡明月解释道，剩余的17%，主要是考虑到因场地限制或涉密的审批事项，不便于进驻。比如车检业务，不可能让市民或企业每天都把大量的汽车开到政务服务大厅来，所以就没有进驻。

采访中，蔡明月告诉记者，市政务服务大厅以“规范、公开、便民、高效”为宗旨，但不仅仅表现在硬件条件上的规范、公开、便民和高效。而是在软件上也实现这个宗旨。

其中，规范体现在，各审批部门按照标准化的要求，编制《审批手册》和《办事指南》。细化受理标准、审批标准、审批流程、审批时限等工作规则，进驻

审批人员严格按照《审批手册》所载明的审批规则进行审批，实现一次性告知、一次性受理、减少办事企业和群众因为细节问题而多次往返不得受理的情况，严格规范审批人员的自由裁量权。

而公开体现在，进驻大厅的审批事项应通过大厅公示、新闻媒体、政府网站等形式向社会公开办理主体、办事依据、办理条件、办理程序、办理时限、办理结果等内容，接受政务服务大厅、监察机关、办事企业和社会舆论的多重监督。

此外，政务服务大厅的运行在便民上也得到体现。在建设实体政务服务大厅的同时，同步建设了网上政务服务大厅，实现网上咨询、预约、申报、预审、在线办理、进度查询、违规预警和反馈发件等功能，使得企业群众来大厅一次就能完成所需的审批工作。而且，审批部门间实现信息互联互通，减少企业群众重复提交各种审批材料，实现不出大厅完成申办事项。

化学反应 组建审批处集中审批职能

蔡明月谈道，政府部门进驻中心开设窗口不仅是一种物理集中，还要产生“化学反应”。通过开展信息系统使用、服务礼仪规范等培训，进一步促进了政务服务规范化和标准化，为办事群众提供服务更加优质高效。今后将努力在让百姓少费心；让百姓少跑路；让百姓少花时间；让百姓少报材料“四少”上下功夫。

未来，各部门将把行政审批职能集中，整合组建一个审批处，部门向审批处授权，实现咨询、受理、审批、发证在中心全过程办理。

“过去审批往往是前置条件多，要求事前评估的中介服务多、申报的材料多，企业群众在多个部门跑腿多。”蔡明月介绍，

未来，政务服务大厅将实现“一窗式受理”、“一站式审批”和“限时审批”。同时，由于各个部门窗口相邻，各审批部门通过会商、会审，将裁减不必要的审批间征求意见和发函回函环节，大大减少审批时间。

此外，政务服务大厅对投资项目审批流程绘制了6张图，将审批环节由80多个减少为50多个，审批时限平均压缩到109个工作日。

按照国家要求，北京市今年年底要将涉及投资项目审批的市级15个部门和16个区县全部联网，实现网上审批。首先是把涉及投资项目审批的15个部门横向连通，再将其对应的16个区县里的机构纵向连通。最终汇集到政务服务大厅来，实现一网受理、一网办理、一网监督。

【背景】

体现简政放权重大决策

2013年以来，本市先后开展了五轮精简工作，精简审批事项438项，其中取消233项，下方205项，精简比例达45%。在此基础上，面向社会公布了市政府各部门891项行政审批事项汇总清单。

推进政务服务大厅建设，是本市简政放权的一项重大决策。目前，全市891项行政审批事项，除涉及保密事项、“零流量”事项，受场地限制的事项等特殊情

况，其余740项全部进驻大厅，实行统一受理、集中办理。进驻过程中，不仅实现“物理变化”，更重要的是要实现“化学变化”。推进体制机制创新，推动部门将行政审批职能集中起来，整合组建一个审批处，整建制进驻大厅，部门向审批处授权，实现咨询、受理、审批、发证在大厅全过程办理，提高行政审批效率和服务水平。

【小贴士】

北京市政务服务大厅

地址：位于丰台区西三环南路1号（六里桥西南角）。

对外办公时间：周一至周五

每日上午9时至12时，下午1时30分至5时。

电话：010-89150001。