

泉行政管〔2012〕7号

## 泉州市行政服务中心 2011 年 工作总结及 2012 年工作思路

2011 年，在市委、市政府的坚强领导和各部门的大力支持下，市行政服务中心认真贯彻中央、省市有关会议精神，按照市委、市政府“项目带动、转变提升、和谐进步、跨越发展”的工作部署，以改革创新为主线，以提升服务为内涵，着力破解“熟人经济”，进一步深化简政放权工作，全力服务“五大战役”项目审批，为我市经济社会发展营造了良好的软环境。1—12 月，38 个部门窗口（二、三层办事大厅）共收件 134386 件（其中即办件 50575 件，即办件率 37.63%），办结 131984 件（其中承诺件提前办结 72628 件，承诺件提前办结率 89.2%）；市房地产交易办证中心和耕契税征收中心（一层办事大厅）共收件 88597 件，

办结 87704 件。大厅日均办结约 893 件。市政府采购中心、建设工程交易中心、水利工程交易中心共完成工程项目 432 个，中标总价 51.4905 亿元，节约资金 4.5087 亿元；市地产交易所完成招拍挂 27 个地块，成交地价 30.62 亿元。

## 一、主要工作情况

### （一）加大改革力度，继续深化简政放权工作

一是分两批次下放市级审批事权。按照激活县域经济发展活力的要求，遵循权责一致、重心下移、减少层次、能放则放的原则，通过直接下放、委托、内部调整权限、服务前移等方式，进一步向县（市、区）下放行政审批事权。第一批涉及 14 个部门 49 项市级行政审批事权于 5 月 1 日前下放到县（市、区），其中直接下放 26 项、委托下放 10 项、内部调整事项 13 项。第二批涉及 8 个部门 30 项市级行政审批事权于 8 月 1 日正式下放实施，其中直接下放 29 项、服务前移 1 项。到目前为止，累计向县级下放 238 项行政审批事权。二是全力做好行政审批事权承接工作。各县（市、区）认真做好市级行政审批事权下放的承接工作，主动对接业务，完善下放事权的相关配套文件制度，印制办事指南。同时针对承接的市级行政审批事权进一步再造流程，压缩审批时限、精简审批环节、减少申报材料，如丰泽对第一批承接的审批事权，压缩承诺时限 128 个工作日，提速率达 32.2%；泉港对所承接的审批事权压缩承诺时限 217 个工作日，提速率达

48.65%；惠安对所承接的审批事权压缩承诺时限 257 个工作日，压缩率达 38.82%；永春对所承接的审批事权减少 73 个审批环节，减少 11 项申报材料，压缩承诺时限 129 个工作日。三是进一步推进简政强镇工作。各县（市、区）认真开展简政强镇工作，以中心镇为突破口，重心下移，扩大镇级管理权限，充实镇级审批职能，方便企业群众就近办事。目前，共下放 302 项行政审批事权至乡镇。其中，鲤城梳理 3 项审批事权拟下放到街道；丰泽将 11 个部门 40 项、洛江将 7 个部门 33 项、泉港将 5 个部门 21 项、晋江将 6 个部门 40 项、石狮将 4 个部门 16 项、惠安将 11 个部门 46 项、安溪将 6 个部门 25 项、永春将 10 个部门 28 项、德化将 10 个部门 50 项审批事权下放到乡镇（街道）或服务前移。

## （二）创新机制体制，积极服务“五大战役”项目落地

一是设立重点项目申报服务专窗。凡属市“五大战役”项目、三维对接产业项目、总部经济企业项目、已上市企业、上市后备企业等中心绿色通道项目审批的申报由专窗统一登记，中心管理处实行专人全程陪同、免费协办、跟踪督促。二是成立重点项目审批服务协调组。下设注册登记、项目立项、用地（林、海）审批、建设前期四个服务小组。负责全程跟踪、协调重点项目的审批事项，通过召开联审会、协调会等方式及时协调解决重点项目审批过程中遇到的困难问题。三是实施绿色通道、容缺预审、一条龙联审三项快速服务机制。对重点项目窗口即收即办、办完即

转，审批时限原则上在现有承诺时限的基础上再提速一倍，即提速 50% 办结，对涉及市本级审批权限内的项目立项、用地预审、用地规划许可证等 20 个部门 86 个审批项目，在申报材料主件齐全、其他条件和材料有所欠缺的情况下先予受理审批，申请人在规定期限内将材料补齐补正即可；对需两个以上部门联合审批的，推行“一条龙”联审制。如市工商局推行合资企业注册登记“一条龙”联审，深受台商好评。四是畅通省市县三级快速联动。实行市、县行政服务中心审批服务快速联动、畅通报批；加强省级审批的跟踪协办，争取省级有关部门的支持。通过实施“一线服务”和“请进来”、“走出去”，构建重点项目审批快速落地机制，全力服务我市重点企业、重点项目建设。

### （三）突出服务主线，多层次提升窗口服务水平

一是扩充窗口审批服务链条。4 月份起，市商标交易服务中心、市国土局土地档案查询业务、泉州晚报社新闻（新闻采编、新闻投诉）及广告业务（营业执照、税务登记、代码证、批准证书、卫生许可证、变更姓名、收养公告、清算公告、注销公告）等事项进驻中心办理，进一步丰富了中心的服务内涵。各县（市、区）服务中心也配合简政放权，将审批服务事项尽可能进驻中心办理。二是进一步提速增效，提高服务水平。如市工商局从放宽名称要求、收入条件、经营范围限制、出资要求等方面出台服务合资企业八条优惠政策，台湾投资者凭身份证、台胞证可办理注

册登记，允许台湾投资者使用新兴行业用语或台湾习惯用语作企业名称字号、对全部到资且合法经营的合资企业实行年检免审等；市发改委对投资 500 万元以下项目，采取建议书、可研和初设、概算三合一审批，对投资 500 万元以上、5000 万元以下项目，采取项目建议书，可行性研究报告二合一审批，对投资 5000 万元以上项目，采取项目可研前置审批办理、初步设计编制合理交叉一加一审批。三是创新审批服务方式。实行超时默认制和“补不过半”制，对超过承诺时限不作出审批行为的视为默认同意；对需补件的，部门窗口必须在审批承诺时限前半段内作出处理。在市工商局窗口推行预约服务制度，申请人预约后即可获得含有预约序号、办事时间、窗口号及相关提示文字信息的短信通知，按照短信提示在预约时间持相关材料到指定窗口即可办理业务。四是加强中心窗口管理、规范审批业务操作。出台了《关于加强中心大厅巡查 进一步提升窗口服务水平的通知》，对中心各部门窗口人员考勤在岗、工作纪律、服务态度和办事效率等情况每天开展不少于 2 次日常巡查工作，进一步规范行政服务中心窗口工作人员的服务行为，提高服务企业、群众的水平，塑造良好窗口形象。同时，出台了《关于进一步规范行政审批业务操作的通知》，对窗口收件、审核审批、办结等环节及办件规定进行明确规定，进一步规范进驻中心各部门窗口行政审批业务操作，提高行政审批效率。五是进一步畅通政企间政策互动。在《泉州晚报》

开辟“服务泉州”专栏，每周一期宣传各部门窗口在行政审批服务等方面的创新做法和提速提效举措，及时快速地呼应企业群众诉求，对企业群众关注的如合资企业注册、国土、房地产等审批服务方面的政策及时进行解释及指导等，营造良好的行政服务工作舆论氛围。

#### （四）完善技术手段，扎实开展“网络提升及推广应用年”活动

一是进一步深化网上审批系统建设。通过改造门户网站，升级网站功能模块；实行绩效考评，公务人员考勤、办件监察、办件数量、质量评分、评比、排序全部自动化、智能化、公开化；针对绿色通道项目和重点项目开通网上预约服务功能，同时，增强短信息互动功能，进一步提高办事效率，方便企业群众办事。二是加强技能培训。组织进驻人员分3批次进行网络技能操作培训，努力提高网上操作的应用水平和熟练度。三是举办信息技术技能竞赛。联合市总工会、监察局、人力资源和社会保障局、公务员局、市直机关工会举办全市行政服务中心信息技术技能竞赛。市、县两级行政服务中心进驻人员共36个代表队131人参加比赛。通过开展岗位技能竞赛，进一步提高干部职工的技能水平和服务能力，为我市经济社会发展营造良好的政务环境。

#### （五）强化监督力度，确保权力规范有序运行

一是充分发挥预登记系统的监督作用。在二、三楼服务窗口

严格实行办件预登记制，对同一申请人到同一部门申办同一事项预登记达到二次以上的，视为窗口存在一次性告知不到位，立即由效能办行政审批监督科和中心管理处人员进行办件回访，对确实存在一次性告知落实不到位、让企业群众多次补件的窗口及人员进行批评教育、效能告诫。二是全方位、多层次接受社会各界的有效监督。采取发放征求意见函、召开座谈会、电话抽查、日常巡查等办法，进一步加大对窗口办件情况的督查力度，对不配合、不协同、不作为、推诿扯皮、上缴矛盾、敷衍塞责、延误工作等违反相关规定的，严格进行责任追究。三是加快推进行政电子综合监察系统建设。借鉴泉港区行政权力运行综合监察平台的经验，与市效能办积极协作做好行政电子综合监察系统平台建设的具体工作，目前，第一期建设目标已完成，并于12月20日正式启动，实现了对行政执法、行政审批、政府采购、工程招投标等系统数据监控和国税、地税、交警、社保、医保、自来水、电力、市县两级行政服务中心等办事大厅的视频监控。四是创新建设工程招投标监管方式。市建设工程交易中心以“制度+技术”手段构建全市联网的网上交易平台，运用无纸化招投标、电子标书系统及嵌入数字证书和电子印章。通过建立企业及人员信息库、开标网上同步直播、标后信息发布、短信通知和电话自助查询等系统，在全省率先推行网上远程协同评标，使预选库、评标办法、电子图片、评标室、评标专家、招标数据等6项资源实现

全市共享。目前，共采用远程评标项目 55 个，招投标成功率达 100%。

#### （六）注重中心文化，着力加强中心自身建设

一年来，中心自身建设得到加强，市政府贯彻省政府关于改进机关作风的十条意见，专门对加强行政服务中心建设作了强调。中心通过加强业务指导、检查，召开县（市、区）行政服务中心工作联席会，及时分析、总结行政服务中心工作中存在问题，提出强化行政服务中心工作意见。同时，充分发挥中心工会、共青团和妇委会作用，积极开展各种创建活动和寓教于乐的文体活动，如开展“结对帮扶”、“金点子”征集、爱心进福利院等活动，成立志愿者服务队、中心篮球队，举办公务礼仪讲座等。通过构建中心文化，有力地提升中心的凝聚力和向心力。

### 二、存在的主要问题

一年来，行政服务中心工作取得了良好成效，但也存在一些问题。

一是市县两级行政服务中心管理机构级别、职能定位等尚未明确，中心在推荐窗口人员的政治成长等政治激励方面机制欠缺，给中心管理工作带来一定影响。

二是行政审批制度改革还有待于进一步深化，简政放权工作处于改革“瓶颈”，一些涉及项目落地的审批权限，如外经批准证书，用地、用林、用海审批都掌握在省级有关部门至今没有下



放，同时各县（市、区）在推进简政强镇方面工作参差不齐，缺乏政策的协调统一。一些审批流程还存在繁琐、不够简化，特别是一些技术性审查、现场踏勘自由裁量空间比较大。

三是工商、质监等异构网络系统的数据仍然无法接入，给中心统一协调监管造成了技术障碍。

四是一些窗口工作人员的服务意识、服务水平离企业群众要求还有一定差距，熟人经济在一定程度上仍然存在，一次性告知、首问责任制落实还不到位等等。

### 三、2012年工作思路

2012年，中心要深入贯彻国务院、省、市关于深入推进行政审批制度改革电视电话会议精神和中办、国办《关于深化政务公开加强政务服务的意见》精神，按照市第十一次党代会、第十五届人大会、全市民营企业“二次创业”大会要求，紧紧围绕市委、市政府工作部署，进一步解放思想，先行先试，深入推进行政审批制度改革，深化简政放权，从创新审批服务机制入手，在办事效率上下功夫，在便民服务上求突破，努力营造更加规范便捷、简单轻松、透明公开的办事环境，为推动我市“两个加快”和科学发展、跨越发展提供坚实的保障。

（一）进一步深入推进行政审批制度改革。一是对全市行政审批项目进行全面清理，进一步取消与市场经济不适应的行政审批项目，做好省级行政审批事权下放的承接工作。二是进一步简

政放权。按照凡是省级授予我市的经济管理权限，除国家另有明确规定涉及环境保护、重要资源配置的项目外，原则上授予县（市、区）的要求，继续做好行政审批事权的下放工作。同时，督促指导县（市、区）加大简政强镇步伐，尤其是向省、市小城镇建设试点镇（示范镇）下放行政审批事权，前移服务窗口，实行“一站式”服务。

（二）进一步推进行政审批全面提速。一是对全市审批项目审批时限进行一次全面提速，对不需要现场勘查、集体讨论、专家论证、技术检验检测的简易审批项目推行即办制，授权窗口即收即办，力争窗口即办件比率达到50%以上。二是对不能当场办结的复杂审批项目，设定最高办理时限，原则上缩短到法定时限的50%以内。三是进一步深化网上审批服务。探索建立电子证照信息库和共享系统，继续完善推行面向公众的网上审批，特别是要大力推行面向企业的全程式网上审批，要做好与省级部门网上审批对接，进一步巩固完善市县乡三级网上审批联动，实现窗口与各部门、省市县行政服务中心之间的互联互通、信息共享。

（三）进一步提升服务水平。一是围绕市“五大战役”项目落地、三维项目对接、第三产业跃升发展和民营企业的二次创业，研究出台提高行政服务、营造宽松发展环境的政策措施。积极开展行政指导工作，继续推行“预约服务、上门服务、延时服务”等特色服务。二是本着以人为本的理念和“应进则进”的原则，

按照“一个窗口受理、一条龙服务、一站式办结、一次性收费”的运作模式，进一步提高中心职能归并率、项目到位率和审批授权率，加快审批服务功能的进一步凝聚和整合。三是依托行业协会等企业服务载体，推行全程代办服务，培育一支高素质、优服务的代办员。四是大力培育中心特色的服务文化。强化服务意识，推行亲切服务，继续办好《服务泉州》专栏。

（四）进一步推进公共资源交易统一集中管理。积极创造条件做好市产权交易中心进驻市行政服务中心工作。同时探索实行市级公共资源平台统一监管，确保公共资源交易的公开、公平、公正，提升中心管理服务内涵。

（五）进一步健全审批监督制约机制。一是开展窗口服务专项整治活动。狠抓首问责任制、一次性告知制等服务承诺制度的落实，着力塑造良好窗口形象。二是进一步完善相关制度。保障行政设定和实施利益相关方的知情权、陈述权、申辩权、监督权。三是规范和完善行政电子综合监察系统。不断完善系统工作流程，配合市纪委效能办制定和完善行政电子综合监察系统运行、管理、使用、安全等相关配套措施，建立行政电子综合监察的基本工作规范。

（六）进一步加强中心自身建设。加强对中心自身运行机制的健全、完善提升。通过塑造中心服务标志，提升中心服务文化，探索建立窗口人员轮岗、后备干部推荐等政治成长激励机制，跟

踪落实中办 22 号文关于行政服务中心机构、编制、职能配置有关政策，全面提升中心自身建设水平。

泉州市行政服务中心管理处

二〇一二年二月十日

**主题词：行政服务中心建设 2011 年 总结**

---

主送：驻中心各部门窗口、各有关单位。

抄送：省效能办、市委办、市人大办、市政府办、市政协办、市纪委办、市效能办、市审改办、市直各有关部门、各县（市、区、开发区、台商投资区）行政服务中心管理处。市委常委、市人大常委会主任、市政协主席、市政府副市长、市审改领导小组成员、驻中心各部门窗口分管领导、市机关效能建设监督员。

---

泉州市行政服务中心管理处

2012 年 2 月 10 日印发

---