

# “最多跑一次”改革 简报

第 54 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 8 月 15 日

---

**编者按：**

深化“最多跑一次”改革，必须集中力量、全力推进，使改革精准对准发展所需、基层所盼、民心所向。嘉兴南湖区以“精细化管理、便民服务、廉洁高效”为目标，着力推进行政审批办事大厅“现场管理标准化”，看似只从小事、小细节入手，但却真正体现了政府想问题、办事情一切都以人民利益为出发点和落脚点的宗旨，也让前来办事的人民群众从具体的细节中感受到党和政府执政为民的情怀。现将嘉兴市南湖区的有关做法予以刊发，供各地各单位学习参考。

# 嘉兴南湖区从抓好“现场管理标准化”入手 推动“最多跑一次”改革

## 一、行政审批办事大厅的外部建筑、内部空间尽量符合标准化 管理要求

南湖区在决定行政审批办事大厅建筑和空间时,主要从以下两个方面给予充分考虑:一是外部建筑丢弃“高大上”的理念和衙门化讲气派的做法,无论是地址的选择还是外观的设计都尽可能方便群众来办事,体现出亲民和便民;二是内部空间布局尽可能覆盖公共办事的各项功能,比如为提高工作人员效率,专设工作人员受理区和审核区,为充分方便和服务群众,专设群众办事等候休息区、自助服务区、母婴服务区和图书浏览区等。

## 二、行政审批办事大厅实施 OSM 现场管理标准化

为了确保 OSM 现场管理标准化系统能顺利推行、落到实处,并让效果在工作中得到充分体现,南湖区行政审批局专门成立了由局领导担任正副主任的 OSM 工作推进委员会,精心部署、周密安排、扎实推进,以此全面推进和提升服务管理精细化。工作推进委员会的具体工作是:

(一)开展全员培训。自 2016 年 8 月以来,先后分四期对办事

大厅全体工作人员包括保安、接待员、保洁员等进行培训,累计培训 800 余人次。通过全员培训,统一全体工作人员思想认识,并通过专家讲解,使全体工作人员对 OSM 现场管理重要性和必要性有了充分认识。此外还借助局办公系统、审批系统内网以及办事大厅的宣传栏等平台,宣传普及 OSM 现场管理相关知识。

(二)组建 OSM 联络员队伍。在各窗口和直属部门设定 OSM 联络员,组建联络员队伍,明确分工、清晰职责。定期召开联络员学习、经验分享会议,请各科室包括所属部门联络员进行互检互查、评比先进,形成比学赶超。

(三)做好督查工作。OSM 推进委员会每个季度对大厅办事窗口和办公室环境进行一次全面督查,发现问题及时通报、限期整改,并把检查情况纳入窗口整体工作考核之中,通过奖惩,激励工作人员积极性,确保 OSM 现场管理的各项标准落实到位。

### 三、行政审批办事大厅各类设备、办事环境实行标准化管理

(一)对方便群众办事的各类设备实行标准化管理。办事大厅先后安装了自动查询样表机、无声叫号机、手机扫描取号等各种智能设备,并对所有设备都制作了详细通俗的使用说明,营造了便利文明的办事环境;在大厅内部,为所有设备都制作了统一的标识牌,从电源开关、电源线路到消防用品都标有说明,对消防栓、灭火器等安全设备都张贴警示标识。

(二)对办事大厅工作人员的办公环境实现标准化管理。制

定了窗口桌面标准,进行可视化固定并统一桌面物品摆放位置;购置了文具整理盒和隔板;对窗口人员的文具、印章等进行物品定位,使每个窗口的办公室一目了然、取用方便;对办公橱柜、文件盒等制作了存档表格,使办公环境井然有序,极大地提高了办事效率,缩短了群众办事等候时间。

本刊邮箱:195421667@qq.com

---

报:省“最多跑一次”改革专题组办公室,赵一德书记,徐立毅市长,  
张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室

---