

“最多跑一次”改革 简报

第 24 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 5 月 日

建德市成立专窗 打造“最多跑一次”兜底服务

今年以来,为深入推进“最多跑一次”改革,扩大“跑一次”服务外延,建德市以群众和企业需求为第一要务,推出了“兜底办”专窗,通过“市长亲自坐班、媒体密切跟踪、部门全程参与”,共计帮助企业 and 群众解决疑难事项 10 件,深受好评。

一是把握症结,明确“兜底办”服务对象。为确保“兜底办”专

窗服务有效,该市经过前期充分调研,明确了“兜底办”的服务对象,即因历史遗留问题、审批资料缺件,但又合法合理合情的事项和涉及多部门政策不一致等原因导致无法办理的复杂事项,以及需要政府帮助协调解决的审批服务方面的急事难事等。据统计“兜底办”专窗成立以来,共计受理各类疑难事项 12 件,因政策不符或办事人员自身原因退件 2 件,在帮助服务对象解决办事难题的同时,也同时化解了很多社会矛盾和信访问题。

二是效率优先,完善“兜底办”工作体系。为确保切实为群众和企业办成疑难事项,该市制定了“兜底办”工作体系,明确“兜底办”工作由市审管办牵头统筹,承担总体责任;由相关职能部门负责具体落实,承担执行责任。受理办件后,对于涉及单个窗口可以马上办理的事项,由市审管办交办相关窗口即时办理解决;对于涉及多个部门,需要协调解决的事项,由市审管办在 3 个工作日组织各相关部门召开协调会,踏勘现场,提出解决方案;对因政策等原因,不具备办理条件的由市审管办会同相关职能部门做好说明,待条件成熟后再启动办理;对不符合法律法规及政策规定的,由市审管办会同相关职能部门做好解释工作。办理结束后,由职能部门形成书面材料,经由市审管办以书面形式答复服务对象办理结果。4 月中旬,“兜底办”专窗受理了一名因身有残疾长期在外地而未享受到安置政策的群众的办件,通过第一时间召集相关职能部门对安置协议签订、税费缴纳、房屋产权过户等进行协商明确,5 月 2 日该群众在赶回建德的当天即顺利取得了拆迁安置房的不动产

权证。

三是注重需求,延伸“兜底办”服务外围。从群众和企业需求出发,“兜底办”专窗除了提供复杂事项兜底服务外,还提供其他“兜底”服务。为首次办事“兜底”,向群众提供全方位的咨询、预约等“引导”服务;为紧急事项“兜底”,提供紧急情况兜底窗口工作人员“全程代办”服务;为困难群众“兜底”,根据事项和办件特点,对困难不便的群众提供“上门办理”服务。

该市的主要领导也非常支持这项工作,今年5月初,该市市长亲自坐班“兜底办”专窗服务群众。坐班当天,帮助更楼幼儿园解决了“于合小学旧校舍改建成更楼幼儿园于合分园工程施工许可证办理和验收”的问题,得到了群众的赞许。

(建德市供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,徐立毅市长,于跃敏主任,潘家玮主席,张仲灿副书记,许明秘书长,戴建平常务副市长,冯伟副秘书长,各区、县(市)党政主要领导

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
