

《品質長沙 民生樂園》系列報道 之五

■長沙政務服務簡捷、方便、規範，現在辦事辦證「省時省心省力」已成為市民的共同心聲。



進一步優化長沙經濟發展環境，實現「一窗式受理、一站式辦結、一條龍服務」、「行政審批效能整體提速50%」、把全市各級政務服務中心建成人民滿意的單位。這是湖南省委常委、長沙市委書記易煉紅去年給市政務服務中心確立的目標。一年時間過去了，長沙市政務服務中心加快職能轉變，深化行政審批制度，落實便民利民政策，成績斐然。市政務服務中心黨組書記熊開顏表示，「『良言一句三冬暖，惡語傷人六月寒』，作為窗口單位，服務態度直接決定工作的好壞，決定了群眾滿意與否。今後我們還將繼續完善和改進服務措施，創新服務方式，為長沙市民提供更為方便溫馨的服務。」

■香港文匯報記者 姚進、李青霞

簡政放權 打造民本長沙



■長沙市委書記易煉紅到市政務服務中心視察。

打開長沙市政務服務中心網頁，位於網頁正中的就是「政務大廳」、「查詢中心」字樣，進入政務大廳頁面，每個政府職能窗口在上面都有顯示，記者隨機點入城鄉規劃局，在頁面可見城鄉規劃局相關事項辦理指南和所需材料，此外還有線上諮詢和線上辦理可供選擇。

事項辦理完畢後，想知道處理狀態，只需在查詢中心輸入關鍵字或辦件流水號，即可獲悉事項的處理狀態。自2010年1月1日開始正式運行的「長沙市網上政務服務和電子監察系統」，給前來辦事的老百姓帶來諸多便利。

走進長沙市政務服務大廳，記者見到LED電子顯示屏上滾動着辦理系統的辦件信息，自主上網機旁有市民正在查詢辦件流程，每個服務窗口都有衣着統一的工作人員處理事務。

長沙市政務服務中心負責人介紹，「除開網上辦事通道外，中心還推行了全程免費代辦和『綠色通

道』等服務，不斷簡化優化審批流程，提速提質中心服務。」僅2013年，市政務服務中心辦理代辦業務的人次就超過300人，開闢「綠色通道」六年來，共有51個項目進入綠色通道，總投資額超過1224億。目前，在政務服務中心實施的173個行政許可項目中，94個項目有不同程度的提速，提速50%及以上的項目有47個（佔27.2%）。

數據顯示，截止2013年年底，長沙市政務服務中心的95個單位部門共接待辦事群眾97.52萬人次，受理各類事項76.65萬件，辦結75.57萬件，辦結率達98.5%，行政事業性收費10.6億元，服務性收費1.1億元，平均每天接待3885餘人次、辦理各類事項3010餘件。

「24小時不下班政府」

去年12月，長沙市政務服務中心開通了非緊急報警類的政務服務熱線——「12345」市民服務熱線，主要負責受理市、區縣（市）兩級政府及部門、群團組織職責範圍內的群眾訴求事項和部分公共企業事業單位職責範圍內的群眾訴求事項等。



■「12345」市民服務熱線中心。

如市民發現香樟路的消防栓壞了，為了不讓公共水資源白白浪費；居民因社區樓下廣場舞噪音大而心煩意亂，為了維護自己的權利；群眾遇到公職人員執行公務時態度生硬、作風霸道，為檢舉投訴等都可撥打12345熱線。

市民向小姐家住在紅旗區，因為自來水管爆裂一直沒有完全修好，她家那棟樓停水已經10來天，他們和自來水公司、街道聯繫一直沒有得到妥善解決。有人建議她撥打了「12345」熱線，當天就有人來了解情況並協調解決問題。她說：「12345熱線，真是幫了我們的大忙！」

據統計，截止到6月30日，「12345」市民服務熱線共接到市民有效來電75992個，日話務量最高為734個，線上辦結55273件；轉辦派發工單數20709件，轉辦辦結率達到97%。

長沙市常務副市長陳澤輝表示，開展「12345」市民服務熱線工作，是政務服務工作由被動變主動、由按時到高效、由各自辦變協作辦的跨越。此外，還要繼續大力推進集中審批、並聯審批，切除執行中的「腸梗阻」，以「12345」便民服務熱線為載體，建設政府、企業、市民、投資交流互動直通車，打造「24小時不下班政府」。

從2014年開始，長沙市政務服務中心規劃用3年時間，全面推動《中共長沙市委長沙市人民政府關於進一步深化行政審批制度改革提高行政效能的實施意見》，全面啟動實施重點項目類比審批，加強全程代辦和並聯審批工作。（對市級重點投資項目和招商引資項目，逐步推行類比審批方式改革並全面推行，努力做到在項目主體取得土地並達到法定審批條件後，各審批部門能及時出具正式審批文件，將模擬審批轉化為正式審批。）對明確保留的審批事項減少環節、優化流程、壓縮時限、編制目錄、對外公開、動態管理。真正做到讓群眾「少進一個門、少蓋一個章、少跑一趟路」。



■長沙市政務服務中心諮詢台。



■政務中心公積金窗口的工作人員在給前來辦理業務的人員講解有關事項。



■長沙市雨花區地方稅務局辦事大廳內的辦稅指南。

創新政務服務 市民辦事省心省時

長沙市交通局窗口為客貨車輛年度審驗、海事船舶證件、道路旅客運輸從業人員資格證的發放等提供上門服務，使服務形式便民化；

長沙市消防支隊窗口設立了「諮詢服務台」、「矛盾調解室」、「便民服務數據室」、建立辦結業務回饋制度，促服務過程人性化；

長沙市質監局窗口為大學生、殘疾人等開通綠色通道，年檢、換證延遲辦理服務、年檢手續壓縮等，變服務方式多樣化……

這是長沙市自去年6月在市政務服務大廳窗口開展的以「熱情服務、便民服務、規範服務、高效服務」為主要內容的「四比四促」活動取得的成效。在進駐長沙市政務服務中心的窗口風生水起大比拼之時，分設在區縣的政務服務窗口也不甘落後，花心思深化改革，下力氣促質創新。

網絡政務 即時限時

「以前要用3到5天，跑至少兩次稅務局才能辦完的稅務業務，現在只要跑一次、在一個窗口10分鐘內就能完成。」在長沙市雨花區地方稅務局辦事的吳先生如此感慨。

從今年4月1日起，長沙地方稅務局在全市系統開始實施「360」辦稅服務模式。「突出即時辦、限時辦、預約辦3個時限要求，實施直通車制度、首席服務員制度、提醒服務制度、首問責任制度、『免填單』服務制度、陽光辦稅制度6項服務制度，地

稅機關為納稅人提供的所有辦稅服務均實行零收費（領取發票的工本費也免除），這就是「360」辦稅服務模式。」單位相關負責人介紹道。

吳先生告訴記者，「現在真是比以前好多了，不僅服務指定到人，工作人員還會通過電話、納稅服務QQ、郵箱、微信等渠道，實行「一對一」的全程跟蹤服務，此外，還會把有關辦稅事項和最新稅收政策通過各種渠道告訴我。現在不僅辦事效率提高了，服務也更加全面細緻了，我們老百姓辦事也越來越省心省力了。」

目前，長沙市地方稅務局對現有118項涉稅申請業務按照即時辦結業務和限時辦結業務進行分類，其中83項即時辦結業務實行即來即辦，35項限時辦結業務在各區縣(市)局、市局直屬局許可權內最長辦結時間不超過7個工作日。

權力下放 服務上門

「以後老年證可以在街道辦理，不用跑政務中心了。」今年6月，長沙縣啟動建立覆蓋全縣的縣、鎮（街道）、村（社區）的三級政務服務體系，將服務群眾的最後一公里由群眾走轉變為部門走。

家住聚鑫大廈的68歲居民周老因摔傷腰椎無法行動，長沙縣政務中心窗口工作人員就扛着相機上門為其拍照辦證，這可把周老高興壞了，「這可是以前想都不敢想的事情呢！」

據長沙縣政務中心工作人員介紹，「中心各窗口單位轉變辦事方式，把以前的等事辦變為主動辦，



■網上審批部門。

通過各種方式將服務從中心窗口延伸到街道社區甚至居民家中。」

目前，長沙縣政務中心所有行政審批項目全部在網上公佈並開通網上諮詢和辦件查詢，長沙縣居民通過「長沙縣政務服務事項線上辦理系統」就能在家中申請部分事項辦理。針對群眾反映的「報建審批涉及部門多、步驟多、數據多、時間長的問題」也積極作出反應，將其中14個環節進行了相互並聯，形成了七個辦事步驟，報建審批時間從最初的90個工作日壓縮至20個工作日，切實做到「一窗式受理、一站式辦結、一條龍服務」。

另據了解，從今年開始，長沙縣政務中心試行將部分窗口職能下放到鎮街道一級，靠前為群眾服務。真正把老百姓的事放在心上，落到實處。

商事改革 以民為本

「帶上街道的證明、個人身份證等材料，取個號，不到一個小時，你就能拿到證。」在岳麓區工商局工作人員的指引下，按照長沙最新試行的「先照後證」原則，個體戶吳國方只花了一個上午就辦好了餐飲業營業執照。隨後，按照工作人員的介紹，他又來到隔壁的環保局窗口進行登記。

工作人員對吳國方說，「你們的新店可以邊開業邊做環境測評審批，審批通過後，我們還會進行油煙排放、餐餘垃圾處理的檢查，請按照規範作業。」

今年元月1日起，長沙市正式啟動了商事登記制度改革，由「先證後照」改為「先照後證」，即實行工商登記註冊與經營項目審批相分離的登記制度。除金融、電信等19項特殊行業外，均可直接進行工商登記。而且公司實收資本不再作為工商登記事項，公司登記時，也無需提交驗資報告。與此同時，還將放寬對住所（經營場所）權屬證明的限制，未取得房屋產權證明的，可以提交縣（市、區）政府房產管理部門、鄉鎮人民政府（街道辦事處）等機構出具的住所（經營場所）使用證明。

商改推行後，長沙市工商局企業和個體工商戶營業執照辦結時限縮減到2.5天和1天，提速80%。截至5月23日，長沙市新設立商事主體36889戶，同比增長52.1%，其中企業14935戶，同比增長89.2%。新設商事主體註冊資本總額464.7億元，同比增長96.4%，其中註冊資本5000萬元以上企業329戶，1億元以上企業141戶。