市审批办关于在行政服务中心开展

“作风大整顿、效率大提高”活动的通知

各区人民政府、市级有关部门：

为认真贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会和市委十届十次、十一次全会暨全市经济工作会议精神，深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话特别是对天津工作“三个着力”的重要要求，根据市委市政府关于进一步优化投资服务和营商环境的安排，落实市十六届人大六次会议通过的《政府工作报告》，按照东峰市长关于“切实改进服务质量，全面提升管理服务效能”的批示和春华常务副市长“立即行动、全面检查、发现问题、绝不姑息并建立健全长效机制，切实改进服务质量”的具体要求，市审批办决定，2017年在全市行政服务中心（以下简称“中心”）开展“作风大整顿、效率大提高”活动。现就有关工作通知如下：

一、指导思想

更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，在市委市政府领导下，牢固树立“四个意识”，自觉践行“三严三实”，坚持以新发展理念为统领，牢牢把握天津发展的历史性窗口期，巩固深化“两学一做”学习教育成果，践行全心全意为人民服务根本宗旨，以转变工作作风、优化服务质量、提高工作效率为主线，按照“创新竞进、优化结构、以质为帅、效速兼取”的要求，以企业满意、群众满意、社会满意为目标，坚持问题导向，弘扬“马上就办、真抓实干”工作作风，紧紧抓住教育引导，查摆问题，督促整改，优化服务，整体提高等环节，切实解决服务意识淡薄、服务作风不实、服务质量不高、工作效率不优等问题，积极推进供给侧结构性改革，不断降低制度性成本，务求在转作风、强服务、提效能等方面取得突破性进展，建立“行为规范、运转协调、公开透明、廉洁高效”的行政机制，让企业群众享受更多便利化服务，切实发挥窗口单位在助推美丽天津建设、服务供给侧结构性改革，推动京津冀协同发展中的重要作用，让天津这艘“海河号”航船乘风破浪、万里航行。

二、工作任务

（一）牢固树立为人民服务的思想意识

1.要做宗旨意识合格的窗口工作人员。要充分认识和践行“民评民说是标准，民心民力是依靠，民意民声是依据，民愿民盼是方向，民惠民富是目标，民苦民痛是失职”，坚持为人民服务、为企业服务、为社会服务、为基层服务，做到情为民所系，权为民所用，事为民所办，急企业所急，想群众所想，把企业和群众的事放在心上，拿在手上，落在实处，办成办好。

2.要向窗口充实优秀干部。要将政治素质好、业务能力强、服务水平高、熟悉行政许可事项及办理流程的正式公职人员和骨干力量调整到审批局，充实到审批处，安排到服务窗口。要不断加强对审批人员的培训，提高办理审批业务的素质能力。

3.要加强对从事审批工作人员的管理。始终保持精神饱满，坐姿端正，行为规范，举止得体，着装统一整洁，不得出现迟到、早退、串岗、空岗等问题，严禁工作时间玩手机、吃零食、吸烟，不准聊天、玩游戏、看电影、上网购物、浏览与工作无关的网页，以及仰靠或趴桌睡觉等行为。落实窗口工作人员轮岗交流和外出书面请假制度，人员调换要提前与“中心”管理部门沟通，保证进驻人员素质和能力适应窗口工作。

（二）深入落实相对集中行政许可权改革

4.要巩固扩大集中行政许可权范畴。市级部门要将分散在各处的审批职能，一律交由行政审批处实施，落实行政审批职能归并工作。区级行政许可事项以及市场准入、项目建设相关的前后置审批手续或环节事项，要最大程度地划转到行政审批局办理，推动市垂直管理区级部门的审批职能划转，创新体制机制，整合优化流程，提高审批办事效率。

5.要最大限度地划转审批事项。行政许可初审上报事项以及与行政许可相关联的备案、登记、年检等事项，要集中到行政审批处（科）或审批局，在两级“中心”全面实行“一审一核，现场审批”制度。

6.要全部落实窗口授权。对不需要现场勘察、集体讨论、专家论证、听证等特殊环节申请材料简单的审批事项，要全部授权窗口办理，实现立等可取；需要组织专家评审、现场勘查的，也应由行政审批处（科）或审批局统一组织；对相对复杂且需要由各部门分管领导和主要领导审批的事项，审批人员也要定期到“中心”现场审批。严禁“明转暗不转” “明进暗不进”“体外循环”或让申请人“两头跑”。

（三）切实提高窗口服务质量

7.要做到“四个到位”。对每一名申请人都要始终做到“一个笑脸，一声问候，一个座位，一个明确结果”。

8.要做到“五个一样”。对每一名申请人都要始终做到咨询、受理一个样，本地人、外地人一个样，生人、熟人一个样，忙时、闲时一个样，来早、来晚一个样。

9.要做到“三有声”知温暖。接待申请人要耐心细致，对每一个审批服务办事需求，要做到来有迎声，问有答声，走有送声，要向孝敬父母一样对待办事群众，体现微笑、温暖、体贴，坚决杜绝使用生、硬、冷、拖和不文明语言。

（四）认真落实首问负责制

10.坚持首办负责制度。严格落实“首问负责”和“一次性告知”制度，对申请人要态度诚恳，先问您好，请字当先，耐心解答，负责到底。

11.要做到一次性告知。一次性准确全面地向申请人告知办理程序、申请条件、申请材料和办结时限等内容。对不属于本窗口办理的事项，要明确详细具体告知申请人受理部门和窗口信息，“不能说不行，要说怎么行”“不能说不好办，要说怎么办”，千方百计办成办好，避免申请人来回跑、多次跑。

12.要允许当场更正补正。对申请人提交申请材料不齐全或者不符合法定形式，可以当场补全或者更正的，要允许申请人当场补全或者更正；不能当场补全或者更正的，要一次性告知申请人需要补正的全部内容和标准，并耐心做好解释工作，严禁推诿拒绝回答申请人的咨询，让申请人反复跑、来回跑。

（五）大力推行容缺后补制度

13.要坚持担当担责换位。认真履行《中华人民共和国行政许可法》关于申请人对提交申请材料真实性负责的规定，急项目之所急，想群众之所想，相信申请人承诺，相信投资人更会对自己的投资负责。

14.要全面推行“容缺后补”“先批后补”。在编制单一行政许可事项操作规程的基础上，将申请材料细化为主审要件和非主审要件，全面推行非主审要件“容缺后补” “先批后补”等办法，千方百计帮助企业办成事。

15.要全面实行“即来即办” “立等可取”。主审要件齐全，符合法定形式，且申请人向本部门做出了补齐非主审材料和守法经营、接受监督的书面承诺后，先行受理行政许可申请，对相关材料进行实质性审查。对申请人补齐非主审材料并现场提交材料的，部门立即签发行政许可准予或不予决定书。

（六）简化优化行政审批程序

16.要切实简化申请材料。严格落实单一事项审批标准，凡取消的申请材料，不得再要求申请人提交；凡没有法律法规规章和国家部委、市政府规章依据的申请材料，要一律取消；凡一个申请材料就能证明的，不再要求申请人提交其他材料；凡能够合为申请表的，要一律合并为申请表。

17.要切实减少审批环节。大力度地削减审批部门内部审批流程与环节，凡没有法定依据的专家评审、现场踏勘、公示等环节，不得增加实施；凡依法设立的环节，要严格依法实施，能简化合并的要进行调整优化。

18.要坚持按统一文书办件。严格按照《中华人民共和国行政许可法》和相关法律法规规定，出具全市统一的接件、受理、批准等全流程标准文书，主动接受行政相对人监督，坚决杜绝擅自提高申报门槛，增加申请材料，增设办理环节，严禁推诿扯皮。

（七）全面推行承诺办结制度

19.要严格落实承诺办结时限。承诺办结时限要大幅度地低于法定时限，通过审批人员的具体服务行为，践行、维护政府诚信，不得以任何理由、任何形式自行延长审批时限；依法需要延长审批时限的，要按《中华人民共和国行政许可法》规定的程序办理。

20.要落实现场审批机制。坚持“一审一核、现场审批”以及单核单批制度，对手续完备、材料齐全、符合规定条件且依法只需对申请材料进行形式审查的，要当场作出审批决定。

21.要坚持在审批网络系统上同步办理审批。对审批办理的每一项申请，从接件、补正、受理、办结等审批环节，要全部在“天津市行政许可服务与效能管理系统”同步录入，禁止先批后录和在审批系统外操作，坚决杜绝和查处以预审名义只审不接，只接不理，变相延长审批承诺时限等行为。

（八）积极推进行政审批公开办理

22.要落实依法依规审批。根据法律法规规章规定，逐项制定行政许可事项操作规程，实施标准化规程管理，做到所有审批条件、审批要件必须于法有据，让企业群众心服口服。

23.要详细制定审批程序。对所有事项的申请材料，要详细描述取得每项申请材料的途径、方式和涉及的前置手续，并列明格式文本和示范文本，确保申请人可按描述的内容备齐合格申请材料。

24.要实行全过程审批公开。将行政许可事项操作规程包括办理主体、办理依据、办理条件、办理程序、办理时限、收费依据、收费标准、审查标准等内容，通过“天津市行政审批服务网”和各部门网站，向社会公开，让申请人全程知进度、过程能监督，杜绝暗箱操作，压缩自由裁量的空间。

（九）创新行政审批服务方式

25.要全面推行预约审批。主动开通预约服务电话和微信、网络等平台，企业可以根据生产、经营需要，24小时全天候预约审批时间和服务内容，减少企业等待时间。

26.要主动开展上门审批服务。对于市和区重大项目，各部门要指定专人，主动与企业联系，提前上门，向企业讲解办理审批需要注意的事宜和申报材料要点，指导企业备齐材料，做到现场服务、上门审批、一次合格。

27.要探索试行合并审批。对于具有相互关联、前后置关系的事项，要进行合并审批，制定一个申请表，形成一套申报材料，实现一次进件、并行办理、一次出件，最大限度的压缩企业往返次数和申报时间。推行一次审批、多次备案、长期有效，对一些申请人相对固定，条件材料相对稳定，申报时间相对确定的事项，要主动延长批准文件的有效期，做到一次审批、多次备案、主动共享，减少企业重复报审的负担。

（十）加大对审批服务的督查和问责力度

28.要加大改革措施落实力度。认真落实习近平总书记关于工作落实的重要论述，坚持《中华人民共和国行政许可法》《天津市行政许可管理办法》，严格执行《行政许可服务中心服务规范》《行政许可服务中心运行基本规范》《进驻工作人员工作守则》等有关要求，持续不断加强对“中心”服务效率和服务质量的监督检查并将检查结果纳入绩效考核内容。

29.要加大监督检查力度。通过电子监察、现场巡查、电话回访和不定期邀请人大代表、政协委员和企业、群众代表到各级“中心”监督检查，召开座谈会征求意见和建议等措施，对每一项审批办件的全过程进行监督，做到审批全过程实行痕迹管理，可查询、可追溯、可考核。

30.要加大追责问责处罚力度。建立追责问责制度，严格考核问责处罚。全市各级审批服务窗口工作人员，要敢于担当负责，积极主动服务。对不执行规定，不敢担当、推诿扯皮，刁难申请人，不作为、慢作为和乱作为的要坚决追责问责，严肃处理，及时通报，切实推动审批服务质量提升，审批服务效率提速，营造优质高效服务环境。

三、工作要求

（一）高度重视，凝心聚力。各区、各部门要深刻领会中央关于深化行政审批制度改革的大政方针，认真贯彻落实市委、市政府的具体工作部署，从改革发展大局的高度，深化和统一思想认识，坚定正确的政治方向，履行“两学一做”，践行“三严三实”，自觉转变作风，树立服务思想，切实解决企业创业创新、老百姓办事办证的各种麻烦和障碍，为群众提供更加人性化、精准化、便利化的服务。

  （二）细化责任，狠抓落实。各部门、各区要牢固树立服务意识和效能意识，自觉把开展“作风大整顿、效率大提高”活动与做好日常审批服务工作紧密结合起来，细化责任，明确目标，指定专人负责活动开展，列出在服务态度、服务效率，工作作风等方面存在的问题清单，建立台账，逐项提出改进措施，抓具体、抓细节，经常抓、反复抓，常抓不懈，务求实效，确保各项活动落实落地。市有关部门对所属部门独立窗口单位，各区人民政府对乡镇街道便民服务中心，要加大作风整改力度，参照本通知精神做出安排，狠抓检查落实，制定的意见办法于2017年2月8日前报送市审批办。要于每月5日前将上个月有关活动情况分别填入附件2、附件3、附件4并上报，各市级部门向协调处提交，各区行政审批局连同附件5、附件6向联审处提交；各市级部门于2017年3月1日将附件1报市审批办协调处。

（三）争先创优，争创一流。审批管理部门要加强与各部门的沟通联系协调，统筹推进活动开展情况，及时总结活动经验，确保活动效果落到实处。各部门审批处和各区审批局也要主动与审批管理部门沟通，结合活动开展情况，主动上报典型案例，树立服务榜样。于11月30日前，各市级部门向协调处，各区行政审批局向联审处提交1至2个服务企业群众的典型案例，每个典型案例不得少于1500字，并于12月20日前，提交本部门开展此项工作的总结。市审批办将根据各部门活动开展的情况及取得的实际效果，分别在年终绩效考核中给予奖励，计入年度绩效考核成绩。

附件：1.深化相对集中许可权改革自查表

     2.部门实行容缺后补服务办理的事项登记表

     3.部门实行上门审批服务办理的事项登记表

     4.部门预约审批办理的事项登记表

     5.街镇中心作风大整顿自查情况表

6.区级行政服务中心及（乡镇）服务中心检查情况汇

总表

2017年1月24日

（市级部门联系人：巴玥、郑庆禄；

联系方式：24538002，24538062；

邮箱：tjsp2015@163.com；传真：24538080

区级中心联系人：吕卓、钟雨辰；

联系方式：24538294；

邮箱：qxshpb@126.com；传真：24538215）

（此件主动公开)