

天门市“放管服”改革 简报

2023 年第 3 期

天门市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2023 年 9 月 18 日

天门市升级“军人退役一件事”2.0 版 打造 16 件事“一次办”

今年，天门市抢抓全省优化营商环境先行区改革新机遇，积极谋划先行区试点方案，重点围绕“军人退役”服务场景小切口，对标“流程最简、时限最短、服务最优”，聚力开展“军人退役一件事”服务能力提升专项行动，创新再造退役军人 16 件事“一次办”。

一、需求场景化，优化再造业务流程

以思想破冰引领改革创新，市退役军人事务局携手市政务局谋划《天门市推进“军人退役一件事”实施方案》，明确要在原主

题基础上，再次通过联办事项扩围和流程优化再造，赋能“军人退役一件事”迭代升级，制定集成办“路线图”。6月初召开“军人退役一件事”业务协同会，从需求侧着眼，设身处地为退役军人群体着想，穷尽办事服务场景，从供给侧发力，颗粒化梳理“军人退役一件事”业务逻辑、涉及事项，理顺后台办理环节，整合7个部门的16个单一事项，通过数据共享支撑、线上线下并进、帮办代办指导，实现了部门协同、整体联动的“一件事一次办”服务。

二、综窗人性化，打造“1+2”潮汐模式

为解决秋冬退伍季办事需求大潮难题，进一步提升服务质量和效率，天门市破局推出“1+2”潮汐联办服务模式。在原有1个固定“一事联办”综合窗口基础上，增设1个动态联办综窗和1个“就近办”分点。天门市政务服务中心一楼B24为固定联办综窗，全年无差别提供各类“一事联办”服务；B22窗口为退役军人领域联办综窗，通过“数据驾驶舱”智能分析联办业务需求，在退伍季业务办理高峰开启，分流办事人群，减少排队等待时间；同时为方便退役军人就近办事，在城南增设1个退役军人一件事“就近办”分点，退役季提供“军人退役一件事”帮办代办服务，自动分担业务流，多措并举实现了窗口有潮汐，服务无止境。

三、服务标准化，政务质效赋能提级

厘清部门职责和联办流程后，全社会公开“军人退役一件事”标准化工作规程和办事服务指南，退役军人只需在联办综窗或“就近办”分点填写一张表、提交一套材料，就能完成“退役报到”等 16 件事申办。工作人员通过湖北政务服务网“一事联办（一件事一次办）”专栏和线下业务系统协同，完成办件材料流转和后台审批，同时精准导办身份证、驾驶证等必须现场核验事项就近办理，并按照申请人需求提供联办窗口发放、物流递送和银行打款等灵活多样结果送达方式。打通了过去军人退役涉及事项多、办理部门复杂堵点，解决了办事群众重复填写、工作人员重复录入难题，数字赋能、高效协同，大幅提升了办事服务质效。

四、改革创新化，政务成效普惠共享

通过改革“退役军人一件事”服务标准化、规范化、便利化水平显著提升，原来的 16 个多部门事项整合为 1 个联办主题，办事环节串变并，实现减流程 62.5%；重复提交变“一表”申请，实现减材料 72.09%；多头跑折返跑变为“一次办”，实现减跑动 81.25%、减时间 75.37%、降成本 81.25%，预计全年可服务退役军人群体 260 次。

（供稿：市政务局）

放管服三“全”发力 持续优化为民服务

今年以来，天门市住建局不断深化“放管服”改革，优化服务方式，推行三“全”硬实招，以最大力度、最强举措精简审批流程、减少审批事项、降低审批成本，为群众提供更高效更贴心的服务。

一、规范审批流程，全流程网办。一是审批政策进一步完善。为进一步规范审批事项、简化审批程序、缩短审批时限、强化审批责任、加强综合协调、转变监管方式、提高审批效能，市住建局出台了《天门市房屋建筑和市政基础设施工程联合验收管理办法》等 10 余个文件，为办理建筑许可减时间、减环节、降成本、优服务提供了强有力的支持。二是审批时限进一步压缩。为进一步深化我市工程建设项目审批制度改革，市工改领导小组办公室统筹 14 个工改成员单位刀刃向内，最大限度压缩审批时限，将政府投资项目、社会投资项目、工业项目审批时间分别从 40、30、25 个工作日压缩至 35、25、15 个工作日内，小型低风险项目审批仅需 6.5 个工作日。三是审批环节进一步精简。通过对环节梳理压缩，我市印发《天门市第七版工程建设项目审批流程图、审批表单及材料清单（试行）》，政府投资房建、市政建设项目环节压缩至 21 个，社会投资房建、市政建设项目压缩至 18 个，工业项目环节压缩至 15 个，小型低风险项目压缩至 8 个，64 个

事项或材料采用告知承诺制办理。

二、打造平台互通，全信息共享。一是系统平台进一步互通。市住建局工程建设项目审批管理系统已与省工程建设项目审批监管系统、省业务协同系统、省房屋建筑和市政基础设施工程联合验收系统、市自然资源和规划局一体化系统等 12 个平台实现互联互通、信息共享，平台间可根据审批需要相互调取数据。二是审批材料进一步共享。全面实行“无纸化”审批，实行一站式报装，企业办事人员在家里的电脑上就可以完成申报工作；实行申报材料共享机制，最大限度减少申报材料数，针对阶段申请表、申请人身份证明、共性申请材料、系统可调取上一审批事项的结果文书 4 种方式，实现 25 类材料共享，精简企业申报资料，提升企业办理建筑许可效率。三是大力推行电子证照免提交，住建、自规、政务等多部门系统打通，实现材料库自动调取，不需要企业反复提供资料。实行“一次性告知”，对资料不齐全企业实行一次性告知，帮助企业快速完成补正。

三、优化审批服务，全方位减负。一是审批服务进一步优化。为进一步提高企业办理建筑许可便利度，已安排 4 名工作人员全程帮办代办，同时加强窗口审批人员培训，做好“店小二”，在办理建筑许可各环节提供事前业务指导服务，根据企业需求有针对性的提供业务指导；在线解答企业办理建筑许可阶段遇到的问题。

题，开展政策宣传，帮助企业及时掌握最新政策。二是审批成本进一步降低。实行工业项目市级行政审批事项“零负担”政策，免收城市基础设施配套费、工业厂房易地建设费、广告牌占道费、包干联合图审费、工程测量费、测绘费、不动产登记费，切实减轻了企业办理建筑许可成本，提高了企业的满意度。实行“代办员+资料员”强强联合模式，挑选专业过硬的资料员与代办员组队，为工业投资、重点商贸和投资 500 万元以上的农业产业化项目提供全方位工程报建手续全程导办服务，让企业节约行政审批人员办理成本。

（供稿：市住建局）