

撤销区级行政服务中心实体窗口 南海底气何在？

时报
深度
工作室出品



■南海区行政服务中心，市民在自助办理业务。

珠江时报见习记者/黄永程 摄

释放活力

政务服务资源向镇街投放

南海区区长顾耀辉曾指出，建设“数字政府”事关政府治理能力现代化，事关经济社会发展大局，事关地区长远竞争力，南海必须以时不我待的紧迫感加快推进“数字政府”建设，最终实现城市智慧治理。

此次南海实施政务服务扁平化改革就是从民生领域着手，推动数字政府建设迈向智慧城市治理的重要举措，不仅是对国家“放管服”改革的再落实再深化，也是南海建设广东省城乡融合发展改革创新实验区的重要一环。

本次改革后，镇(街道)可办理事项增加至1345个，为佛山五区之最。目前推出的第一批政务服务扁平化改革事项目录295个中，52个事项由区部门委托镇(街道)审批，这赋予了各镇(街道)更多审批权力。

在闫昊波看来，此次政务服务扁平化改革，南海在全国领先加大事权下放力度，将政务服务资源向镇(街道)投放，目的就是释放镇街活力。

丹灶镇行政服务中心主任薛志伟说，镇(街道)一直承接事权下放，得益于长久以来的“锻炼”，有了足够的信心和底气。此外，区、镇(街道)两级已经开展多次业务培训，同时亦计划配给工作人员，充实镇(街道)的服务力量。

同时，南海区通过“权限开放”“电子审批”“物理流转”等方式扩大全区通办事项范围，企业、群众可多点办理，减轻区级行政服务中心大厅分步撤销后对企业、群众办事的影响。

“镇(街道)行政服务中心要强化服务功能，在服务权限更加完备后，要在优化服务上发力，特别是在服务重点企业、重点项目上扮演更重要的角色。”李毅佳说。

“事权下放后，可以让企业更能感受到各镇(街道)的办事效率和服务质量，对镇(街道)招商引资而言是一个好的趋势。”薛志伟说，为更好地承接审批事项，做实做细服务工作，接下来中心将增加窗口、人力，加强业务培训，为改革的顺利推进提供支撑。

政务改革

从“1.0”时代迈向“3.0”时代

由于工作和生活需要，里水居民王先生经常要到社区行政服务中心办理居民基本养老保险、申请开具户籍相关证明等事务。尽管有时候一个星期要跑好几趟，但他没有怨言：“社区行政服务中心离家很近，走几分钟就到了。”王先生道出了很多南海市民的心声。如今，南海共有306个行政服务中心，包括1个区级中心、15个镇(街道)中心和290个社区中心。这些据点连成线成网，让南海在全省率先实现区、镇(街道)、社区三级办事大厅全覆盖，形成“15分钟行政服务圈”。

无论是信息化建设还是行政体制改革，南海一直走在全国前列。区政数局有关负责人回忆道，2000年，南海成为全国首批信息化试点城市；2001年，全面启动行政审批制度改革；2002年，成立全市首个区级行政服务中心。“如此的改革，极大地推动了招商引资和经济发展，群众办事的便利度也逐步提升。”

这个时代，行政服务的主体依然由市、区来承担，且称之为“1.0”时代。

“随着经济发展，2010年，全区唯一的行政服务中心越来越难以满足群众、企业的办事需求。我们开始探索建立三级行政服务体系，通过简政放权逐步将70%行政服务审批事项下放到镇(街道)，将80个事项延伸到社区办理。”该负责人说。

伴随着简政强镇事权改革的试点和铺开，事权下放成为南海行政体制改革的主线之一，市往区放权，区往镇(街道)放权。也就是在这时，社区公共服务中心加速建设，并且可以办理更多政府服务事项。镇(街道)、社区也逐步成为行政服务的主体。且称之为“2.0”时代。

随着规范化的镇(街道)行政服务中心、社区公共服务中心全覆盖，居民、企业实现在“家门口”可以办事，与此同时，网上的办事大厅也全面实现区、镇(街道)、村居三级覆盖。

如今，南海镇(街道)行政服务中心已经承担了全区近80%的办件量，成为政务服务的主阵地。9月1日起，南海实施扁平化管理，撤销区级行政服务中心实体窗口，逐步实现区级行政服务中心受理事项100%下沉到镇(街道)行政服务中心办理，南海的政务服务正式迈入“3.0”时代。

作为民营经济的“大户人家”，南海市场主体已超过34万，市场主体遍布各个镇街，加上南海正在全力创建广东省城乡融合发展改革创新实验区，镇(街道)是实验区创建的“主力军”。因此，南海实施扁平化改革，把政务服务资源和审批权限下沉至镇(街道)，正是南海高质量发展的需求。

“事权下放符合南海实际，有力促进了南海发展。”南海区政数局局长李毅佳认为，这次改革既是建设广东省城乡融合发展改革创新实验区重要一环，也是促进城乡公共服务均等化，提升基层治理和服务水平的重要途径。

数字赋能

企业群众办事更方便

除了一直不断深化区、镇(街道)、社区三级行政服务改革，在行政体制改革的路上，南海一路破浪前行。近年来，南海行政体制改革成果呈现“井喷”之势。

2013年，南海区在全国率先推动“三单管理”改革，最大限度约束审批自由裁量权，实现行政审批标准化，让群众感受到行政审批改革就是“真金白银”；

2015年，南海全面实施行政审批“一窗通办”新模式，企业和市民只需在综合服务窗口排一次队、交一套材料就能办事。2016年，南海携手广州荔湾在全国首创行政审批服务事项在实体窗口“跨城通办”，至今已推出广佛跨城通办事项1200个……

不断推进行政体制改革的背后，是政务资源信息化整合的支撑。南海始终以信息化、智能化为主要抓手，大力推进数字化政府建设。

经济社会高速发展催生的城

市治理压力，让南海敏锐捕捉到智慧城市的发展风口，率先切入到城市大脑的发展赛道之中。2017年，南海全面启动“数字政府”，并作为重点工作来推进。2019年6月，南海城市大脑一期建成投用。目前数据量已从项目初期的约20亿条增长至34.34亿条。依托数据资源目录平台和人口库、法人库、地图库三大基础数据库，系统汇集了来自82个部门(单位)的超4000张数据表，数据记录共享率高达97%。目前，已有55个申请部门(镇街)应用共享的数据，累计调用次数4460多万次。

拥有智慧大脑实现城市统筹管理，为南海在全国首推撤销区级行政服务中心实体窗口奠定了数据基础。

“改革要跟上时代发展步伐，就要充分发挥南海丰厚的‘数据家底’和数字基础优势。”南海区委书记闫昊波表示，让扁平化充分利用物联网、5G、大数据等新

技术手段，探索智能审批、一网通办改革，推动政务服务智能化发展。本次改革，除了层级扁平化外，还包括了流程电子化与业务智能化。“以前审批流转，要把群众提交的纸质材料报给上级部门，都要凑齐一批再统一安排人员送过去。现在群众可以在系统扫描材料，或在平台上传资料就能解决，加快了审批速度。”南海区政数局相关负责人表示，“原件核验”等方式让传统审批向信任审批转变，有效缩减了材料流转耗费的大量时间。

如今，南海行政体制改革走向智能化，而智能化的流程再造让广大企业、群众受惠。

“即将退出历史舞台的区级行政服务中心实体大厅，将建设全新智能化的办事服务大厅。”李毅佳说，扁平化改革将重新定义区、镇(街道)两级行政服务功能，区级行政服务中心将研发智能受理终端，继续为全区政务服务改革创新探索智能审批模式。

评论

南海区行政服务中心实体窗口：建与撤背后的底气

2002年，南海区行政服务中心顺应民意，应运而生，走在了全国前列。如今，南海区行政服务中心顺应新时代的需求，实体窗口淡出历史视野，依然是领全国风气之先。

风云背后，潮流之下，令人感慨、自豪：当年率先成立区级行政服务中心是自豪，如今在全国率先撤销实体窗口，仍然是一种自豪。因为在这一建、一撤的背后，南海区委区政府为民便民的初心始终未变，南海以发展为导向的改革锐气锋芒未减，南海紧跟新时代技术潮流的信息化建设厚积薄发、底气十足。

南海的行政体制改革，始终没有忘记“为民服务”这个初心；始终以市民、企业的需求为导向、为归宿。早期的南海区行政服务中心建设，可谓披荆斩棘、筚路蓝缕。但无论多艰难，南海都创造各种条件，全力去开拓。因为南海认识到：办事的便利与高效，事关市民、企业的幸福感、获得感，也事关南海发展的社会原动力。

从早期的集中审批、一窗办理，到之后的审批标准化，再到现在全流程的电子化、智能化，南海的行政改革，为市民和企业的服务不断升级，带给市民和企业的获得感不断提升。

南海是中国经济发展的一片热土，也是中国基层改革的试验区和先行地。自下而上的旺盛的经济发展需求，为改革提供了强大的内生动力和明确的方向指引。南海的经济发展有着鲜明的特点：以民营经济为主，各个镇街是经济发展的主战场。南海不仅形成了一批在国内有较大影响的特色产业、特色企业和产品，也催生了一批特色鲜明、竞争力强的明星品牌专业镇，以工业园区、专业镇和特

色产业基地为载体，进一步形成了有一定规模的产业集群。

镇域经济的不断发展，呼唤着镇街层面的公共事务如社会服务、养老、医保等民生事务的审批职权的下放，也呼唤着与经济发展密切相关的各种审批职权的下放。可以说，从早期的放开搞活，到集中资源招商引资“搬大树”，到现在的城乡融合实现高质量发展，在不同的经济发展阶段，南海适时地推进了不同的行政体制改革。其主线清晰地显示为：不断简政放权，把更多的行政审批权下放到镇街、村居，不断激活镇域经济，始终保持南海经济蓬勃发展的活力。

南海区行政服务中心建得早，实体窗口撤得巧，源于强烈的发展需求，也是有充足的技术积累做支撑的。这个支撑就是南海的信息化建设，始终紧跟最新的技术迭代，始终走在时代的前列。

早在上个世纪90年代，南海就启动了信息化建设，并在2000年成为全国首批信息化试点城市。多年来，政务资源信息化的整合，使南海的“数字政府”建设底蕴深厚。目前，全区已有55个部门(镇街)应用共享的数据，累计调用次数4300多万次。正是对信息化技术的充分利用，政务服务数据的持续积累，使南海搭建了相当完善的智慧城市、电子政务系统，绝大部分审批事项已经被转移到网上，极大地降低了市民和企业的办事成本，提高了办事效率。

应该说，区级行政服务中心实体窗口的撤销，只是南海漫长行政体制改革征程中的一站。未来，南海区委深沉的为民服务的初心，不断向纵深推进改革的锐气，最新的信息化技术的翅膀，将继续推动南海行政体制改革的旅程向前延伸。(仲声)

统筹/珠江时报记者 蓝志中
文/珠江时报记者 黄婷 蓝志中