不玩“数字游戏” 确保改革质量

——对三省区二市推进简政放权改革的调查

编者按 推进行政体制改革，是全面深化改革、完善社会主义市场经济体制的重要内容，也是提高政府现代治理能力的关键举措，是政府自身改革。党的十八大以来，特别是近3年来，中央牢牢抓住转变政府职能这个“牛鼻子”，着力推进简政放权、放管结合，并将优化服务纳入其中，“放管服”三管齐下、协同推进，中央和地方上下联动、合力攻坚，不断将改革推向深入。这些改革措施在各地落实情况如何？群众从中得到多少实惠？大家还有哪些期待？近日，本报派出多路记者到广西、海南、青海、武汉、沈阳等地调研，深入了解这些省区市简政放权的改革情况。

在海南政务服务中心大厅企业登记注册办理窗口，许多人正在排队等候办理手续。 本报记者 何 伟摄

在海南省政府政务服务中心大厅工商企业登记窗口，以前需15天才能完成办理工作的“公司设立登记”，如今只要3天时间就可完成。

这一变化得益于从中央到地方一系列简政放权的改革措施。3年多来，国务院部门共取消和下放行政审批事项618项，占原有审批事项的36%，本届政府承诺的目标提前超额完成。坚持把深化“放管服”改革作为“先手棋”和“当头炮”，着力推进结构性改革尤其是供给侧结构性改革，释放市场潜力和活力……如今，这些措施正在各地落地生根、发芽并结出累累硕果。

审批事项在精简

> 以壮士断腕的决心和勇气向市场和社会放权，更好激发市场活力和社会创造力

“‘三证合一、一照一码’改革非常到位，为企业节约了大量时间和资金，也减轻了准备材料等负担，有利于企业提高效率、加快发展壮大。”在广西壮族自治区工商局办事窗口前，一位前来领取营业执照的企业办事人员高兴地说。

实施商事制度改革是简政放权的一个重要内容。在近几年的简政放权中，商事制度改革取得明显成效，工商登记由“先证后照”改为“先照后证”，前置审批精简85%，注册资本由实缴改为认缴，全面实施“三证合一、一照一码”。同时，创新和加强事中事后监管，针对群众期盼优化公共服务。各地在承接上级下放权限中，积极推进本层级的“放管服”改革，多数省份行政审批事项减少50%左右，有的达到70%。

2015年5月27日，广西壮族自治区政府决定取消、下放和调整行政审批事项150项。同时，全自治区还清理规范非行政许可审批事项589项，其中取消198项，调整391项，不再保留“非行政许可审批”这一审批类别。

海南省工商局在全国率先撤销审批办，推行注册官制度，由三级审批变为一级核准；实现“三证合一、一照一码”改革，将申请材料从3套精简至1套；将企业登记时间从21个工作日缩至3个工作日，登记时间压缩85%；将改革前的180项工商登记前置审批事项减少至10项，减幅达94%；对小微企业实行绿色准入、宽容失误，明确允许小微企业实行股权二次质押登记等。

武汉市政务中心主任李涛介绍，去年，武汉市委、市政府提出了2015年至2017年推进政府职能转变57项重点任务，目前43项已顺利完成。通过改革“瘦身”，目前武汉市市级保留的行政权力事项减少为1810项，行政审批事项减少为160项，成为全国同类城市中，保留行政权力事项和行政审批事项最少的城市。

工商登记制度改革措施的落实使三证改为一证、多码改为一码，多次办理改为一次办理，手续的简化使广西企业注册时间从改革前的平均30天缩短到2至5天，80%以上可当天办结，最快的“立等可取”，有力推动了就业创业。

今年一季度，青海积极营造良好的市场环境，继续简政放权、放管结合、优化服务“三管齐下”，进一步取消下放调整行政审批事项，涉企行政事业性收费全部清零。

各地实施一系列改革，以壮士断腕的决心和勇气向市场和社会放权，为保持经济平稳运行、促进经济提质增效升级提供了重要支撑。

行政改革促落实

> 改革就是触动利益。把原先几十枚甚至百余枚印章合成1枚，不下大决心推进就难以落地

在辽宁沈阳和平区，一位餐饮店老板曾向记者倒苦水，“现在很多办事大厅看似齐整，但含金量高的核心审批权还握在各部门手里，还要进行很多后置审批”。另外现场勘验也是分拨来，开一个饭店实际操作起来并不容易。

“改革就是触动利益。”沈阳和平区常务副区长董德高深有感触地说，和平区将16个职能部门审批事项合并到审批局，光动员会就开了3次，最后还要靠区委、区政府下死令。目前，和平区审批局已封存108枚审批用章，接收了16个区属部门的85大项、165小项审批权，成为全国第一家涵盖企业注册和食药监等审批事项在内的全业务办理政务审批服务局。沈阳和平区在辽宁省较早组建政务审批服务局，封存的原有108枚审批用章改为“一枚印章管审批”，其推行的“全业务办理”行政审批为全国首创。

为促进改革措施更好落实，各地积极探索行政体制机制方面的改革，转职能、提效能。

围绕企业投资主体需求，着力在审批、土地、环评、征拆、建设、融资等方面改善服务，广西壮族自治区政务服务中心不断创新和完善重大项目联合审批常态化工作机制，开通行政审批“绿色通道”，实行“一站式”“阳光下”审批服务。2015年，中心举行7次重大项目联合审批活动，对接项目652项，涉及总投资4247亿元。同时，广泛推行审批预约、网上审批、加班延时等审批新模式，推进行政审批“扁平化”服务，利用网络和邮政快递，将原来需到上级申请、办理的事项，改为在申请人本地政务服务中心即可办理，减少了申请人往返奔波，进一步方便了群众。

记者在探访武汉市多个行政区政务服务窗口发现，自去年8月武汉东湖高新区推出“一枚印章管审批”以来，东湖高新区推进政府职能转变和创新政务服务改革经验在全市推广，简政放权大做减法，放管结合，创新政务服务方式，真正将便民惠民服务落到实处。

在东湖高新区政务服务局大厅，记者看到前来办事人员川流不息，井然有序。管委会副主任夏亚民介绍，成立政务服务局之后，全区9个职能部门的86项审批事项统一归口一个局，26枚印章变成一个章。目前，区内行政许可类审批事项仅保留86项，清单精简程度在全国同层次行政权限的地区中位居前列，审批时限、办事时限大幅缩短。为解决企业和群众办事不专业、流程不熟悉的困难，高新区探索推出专业化帮办服务，将政务服务外包给专业公司，实现材料报送前期环节全程帮办、一帮到底；提供人性化便民服务，通过政府购买服务方式，实现政务大厅办事过程中复印、饮水、停车、上网、书吧阅读等5项服务全部免费，一年直接让利于民1000多万元。

改革行政体制机制，解决政府缺位、越位、不到位等问题，打破了不合理的条条框框，推动了规范化审批，提高了审批效率和政府治理能力。

群众办事更方便

> 为企业“松了绑”、为群众“解了绊”、为市场“腾了位”，也为廉政“强了身”

裴剑凌是位于武汉江岸区的武汉小也文化传播有限公司一名股东，由于刚刚生完孩子，不方便出门亲自办理股权转让12万元的变更登记手续。根据《公司法》相关条款和上级主管部门指导意见，股东转让股权需进行实质性审查，由股权转让方和受让方到登记窗口现场签字。鉴于服务对象的实际情况，区政务中心工商窗口首席代表黄群喜、工作人员汪锦辉来到产妇裴剑凌家中提供上门服务，帮助办理了股权转让变更登记。黄群喜说，政务服务就是为了促进企业更好地发展。

简政放权改革，很大程度上为企业“松了绑”、为群众“解了绊”、为市场“腾了位”，也为廉政“强了身”，极大激发了市场活力和社会创造力。

数据显示，2016年第一季度，青海省新登记注册市场主体13846户，同比增长24.1%，平均每天新登记注册市场主体152户。其中新登记企业3503户，同比增长23.4%，平均每天新登记企业38户；新登记个体工商户9488户，同比增长22.6%；农民专业合作组织855户，同比增长48.7%。今年是青海商事制度改革第三年，随着“三证合一、一证一码”等商事制度改革举措的不断推进和国家扶持小微企业发展政策措施的“落地生根”，改革红利继续释放，大众创业、万众创新的热情被进一步激发，青海省市场主体继续保持较快增长势头。截至2016年3月底，全省共有各类市场主体29.84万户，注册资本7031.48亿元，同比分别增长16.19%和40.24%。

据了解，目前，广西全区各设区市和县（市、区）、乡镇（街道）全部建立了政务服务中心，84.1%的村（社区）建立政务服务中心，较好满足了群众就近办事的需求。2015年，全区各级政务服务中心共办结行政审批事项647.21万件，其中自治区政务服务中心办结行政审批事项13.71万件，群众满意度达99.9%。

据统计，今年1至4月，海南省新增市场主体30303户，同比增长8.11%；新增注册资本（金）1059.12亿元，同比增长31.76%。其中新增企业10410户，同比增长16.33%，新增注册资本（金）1045.11亿元，同比增长32.34%。从千人拥有企业数来看，海南省千人企业数为23.11户，高于全国15.90户的平均水平，位居全国第七。海南省简政放权的成效，体会最深的还有普通百姓。群众少跑腿，信息多跑路。社会团体的成立、变更，伤残人员的迁入等项目都可以在网上申报。

行政效能的提升也加快了经济发展的脚步。在沈阳和平区，自新审批模式运行以来，新办企业数量比去年同期增长38.2%。主要经济指标稳居沈阳市前列。

众多措施降低了企业的制度性交易成本，提高了群众办事的便利性，为推动大众创业万众创新、培育发展新动能提供了制度保障。

深化改革不止步

> 简政放权不能玩“数字游戏”，要拿出实际行动，提高简化行政审批的含金量

改革不可能一蹴而就。目前，政府仍然管了很多不该管的事，一些该管的却没管或没管住、没管好，转职能、提效能还有很大空间。从简政放权方面看，该放的权有些还没有放，一些已出台的放权措施还没有完全落地。所以，中央提出，推动简政放权向纵深发展，更好激发市场活力和社会创造力。对此，各地也有所认识，对于下一步改革措施，也有所考虑和计划。

前不久，青海省省长郝鹏来到西宁市行政审批服务局大厅自助查询系统前了解办事流程。当看到只要一刷身份证，点击相关业务，办理单位、办理人、几号窗口一目了然，接下来就可享受“一窗受理、一站服务、一章审批”服务时，郝鹏说，还要下大气力对审批事项流程再梳理、再优化，努力在便民服务上创特色、见成效，确保改革后企业申请开办时间压缩、项目审批提速、群众办事方便。

海南省省长刘赐贵提出，简政放权不能玩“数字游戏”，要拿出实际行动，务必提高简化行政审批的含金量，海南省简政放权，还要再放、再砍一批，最大限度地简化行政审批。要进一步优化审批流程，简化审批程序，优质、高效，最大限度便民服务。“海南今年要大力推行全省‘一张审批网’到村，解决审批‘最后一公里’问题；大力推进电子证照库建设，推动网上审批、无纸通关、网上年检等新型政务模式，以更加方便百姓和企业办事，推动经济社会发展”。

据武汉市政务中心主任李涛介绍，下一步，武汉市将重点突出“放管服”改革，注重“减”“放”审批权力“瘦身”，提高监管和服务水平“强身”，利用互联网创新改进管理服务的理念、思路、方法，市区联动、部门互动，提升“互联网＋政府服务”水平，构建政务大数据中心，建立快速高效务实的移动政务平台，推动简政放权向纵深发展。今年，武汉市计划在洪山区、东西湖区、黄陂区、新洲区、东湖生态风景区、武汉化工区6个区单独设立综合行政审批机构，在全市各区全面实行“一枚印章管审批”。

参与湖北省深化改革的武汉大学政治与公共管理学院教授陈世香认为，不断加快政府职能由“行政管理”向“公共服务”转变，规范权力公开透明运行，这是武汉市深入探索特色服务型政府重大举措，也是行政管理体制改革重大突破。

“下一步，我们将继续依托政务服务平台，深化行政审批制度改革，推动简政放权、放管结合、优化服务，为加快政府职能转变，建设法治型、服务型政府做出努力。”广西壮族自治区政务服务中心副主任谈爱和说。

“放管服”是一场牵一发动全身的深刻社会变革，改革实质是政府的自我革命，削手中的权、去部门的利，放权于市场和社会，让利于群众和企业，进一步推动新动能加快成长，促进供给侧结构性改革、保持经济平稳运行。

（文/本报记者 何 伟 孙潜彤 马玉宏 郑明桥 童 政）

微调查

银行应对

本报记者 曹力水

近年来，随着移动互联网技术的发展和应用，网络银行、手机银行、微众银行等新业态层出不穷，对银行网点的经营方式形成了非常大的冲击，不少银行营业厅，正逐渐失去往日的喧嚣。如何应对新的挑战，成为摆在传统商业银行网点面前的一道难题。

传统网点在升级

在业内人士看来，物理网点难以被取代。从服务看，物理网点更具“人情味”，一些客户需要的不仅仅是简单的存取款业务，而是综合金融服务，物理网点的优势随即体现出来，对一些并不熟悉网络技术的客户来说，物理网点更是唯一选择。从国内外银行经营实践看，物理网点对满足客户个性化、差异化的服务需求始终发挥着十分重要的作用。

事实也是如此。从全国情况看，物理网点的数量不但没有下降，反而略有增多。根据中国银行业协会发布的《2015年度中国银行业服务改进情况报告》显示，截至2015年底，银行业金融机构营业网点总数达22.4万个，新增设营业网点6900多个，同比增长约3.18%。

与此同时，网点智能化建设，正成为银行提升竞争力的主要手段。中国银行行长陈四清表示，“未来，我们的工作重点将放在调结构上，赋予现有物理网点更多‘互联网+’、智能网点的成分，来提高传统网点的效能”。新型智能化网点建设，已成为各银行效能的新来源。

智能网点效率高

近日，记者在中国银行天津市分行营业部，体验了这家被称为“智能银行旗舰店”网点的过人之处。

走进银行营业大厅，首先看到的是一个圆弧形自助引导服务区，电子屏幕上滚动着详细的业务办理流程、中行各网点的地理信息以及智能叫号系统等。客户根据自己办理的业务自助取号后，可以来到自助填单区，填写所要办理的具体业务及个人信息。填好后，拿着生成的二维码去柜台，工作人员只需扫一下二维码，即可调出客户信息和业务类型，免去了以往繁琐的输入过程，大大节省了时间。

上午10点，正值业务办理高峰时段，排队等候的客户比传统网点少很多。中国银行天津市分行渠道管理部总经理黄京向记者介绍，“中行智能化网点工作人员每项业务的平均操作时间相比要缩短5至10分钟。在未预约的情况下，高峰时段客户最长的等候时间，由原来的45至50分钟缩短到20分钟左右”。

产品和服务流程的改造，不但方便了客户，而且也提升了银行工作效率。据测算，智能化网点新增客户数比非智能化网点高出一倍。

再往里走，记者来到VTM机（远程视频柜员机）前。客户只需插入银行卡和身份证，就可以打印出盖有银行公章的资金流水、存款证明等。

刚刚在VTM机办完业务的市民张先生告诉记者，“因出国旅游需要银行存款证明，以往必须在前台拿号、排队，至少要半小时时间，赶上高峰时段等待的时间会更长。如今自己就可以办妥，整个过程只需几分钟，非常方便”。

VTM机不仅可以打出各种证明资料，还可以实现开通网银、开通短信提醒、甚至是开卡等多种业务。在大堂经理的引导下，一位客户通过视频验证从VTM机中成功拿到一张银行卡，全程用了不到5分钟。“除了大额取现和外币存取等少数现金类业务外，大部分业务都可以通过智能设备自助完成。客户办理业务的时间节省了，服务体验自然也会有大的改观。”大堂经理秦翠告诉记者。

记者注意到，在拥有诸多“高精尖”设备的营业大厅，并不是想象中的“空无一人”，除了个别排队等候的客户，还有不少银行工作人员。原来，智能化网点比传统网点平均节约0.6个工作人员。这些被“解放”的柜员带着新的使命从柜台走到大堂。一方面，他们承担了引导客户使用智能机具、解答客户金融疑问的任务；另一方面，有利于进行更为精准、人性化的营销服务。

依托科技而不唯科技

“如果认为智能化升级就是购置大量高科技装备，那就错了，智能化升级的目的不是取代物理网点和银行工作人员。”中国银行电子银行部高级业务经理时向东认为，“银行智能化时代，秉持依托科技而不唯科技的原则，是把优化业务流程、提升客户体验放在第一位”。

中国银行业协会专职副会长杨再平表示，“2015年，中国银行业服务又有新突破，再现新亮点，广大客户及社会公众满意度继续提升”。

根据银行业协会的数据，2015年全国布局建设自助银行17.05万家，新增2.06万家，增幅13.74%；自助设备达到82.88万台，同比增长13.92%；创新自助设备2.25万台，无障碍自助设备3354台。

记者了解到，各大商业银行都在努力发挥自身优势，打造独具特色的智能网点。以中国工商银行为例，该行推出的包括个人明细、存款余额、缴税凭证、转账回单等个人自助打印服务，全年服务个人客户400万人次，自助打印量达2100万笔，有效减少了柜台服务的繁琐流程。

中国建设银行推出的STM机（全新智慧柜员机）兼具多个自助设备的各项功能，客户可以在该机器上办理日常大部分业务。使用STM机比原来的人工柜台办理效率提高6倍，个人结售汇业务从20分钟缩减到2分钟。

交通银行推出的智慧型机器人“娇娇”整合了语音识别、自然语言理解、人脸和声纹识别等多项人工智能技术，可以通过语言交流、触摸交互等方式主动识别客户需求，协助完成咨询接待、业务引导等多种服务，分担大堂经理工作，分流客户，节省客户时间，开启了大堂服务新时代。

本版编辑 许跃芝 张 虎
电子邮箱 jjrbyxdc@163.com