

“五个一”政务服务模式优化营商环境

四川成都市龙泉驿区创新实施“一口清、一件事、一个窗、一次跑、一号通”为主要内容的“五个一”政务服务新举措,推动营商环境“3.0版”建设不断实现新突破

□ 本报记者 王 进
□ 何子蕊

“以前办一个营业执照,要跑几个窗口。现在方便多了,只到一个窗口就全部搞定,节约了大量时间。”

“今年4月,我扫二维码申请餐厅复工,没过多久就收到政府寄来的复工通知书,这种‘不见面’审批,好便捷、好温馨哦!”

“前几天,我给满月的娃娃上户口,顺便去办保险。没想到在同一个窗口就办完了两件事,还能激活我的社保卡,现在龙泉驿区的服务真是太贴心了。”

……

金杯银杯不如群众的口碑。今年以来,四川成都市龙泉驿区(成都经开区)紧紧围绕群众和企业办事的“痛点”“难点”“堵点”,以政务服务“减材料、减环节、减时间、减成本、减跑动”为着力点,创新实施以“一口清、一件事、一个窗、一次跑、一号通”为主要内容的“五个一”政务服务新举措,强化流程再造,推动营商环境“3.0版”建设工作不断取得新突破,在为群众带来实实在在幸福感和获得感的同时,也为全区高质量发展创造了条件。

最新统计数据显示,今年前三季度,龙泉驿区实现地区生产总值982.5亿元,同比增长2.4%,其中,第三季度同比增长7.1%,主要经济指标快速回升;新增市场主体11.351户,新签约引进重大项目17个、协议总投资440.18亿元,全区经济呈现出持续向

好的良好发展势头。

“一口清”告知群众快速入门轻松办事

前不久,成都经开区投资有限公司工作人员在办理东安湖图书馆(媒体中心)项目备案过程中,通过政务服务大厅公开的《固定资产投资项目备案流程介绍(含节能审查)》电子文档,快速准确填报了信息,向窗口提交后审批一次性通过。

“以前办理过类似的业务事项,因对流程不太清楚,填报表时常常出错,耽误很多时间。”该工作人员告诉记者,现在大厅公开了办事流程,“一看就明白,填报无误差,对项目备案后续要做的事项还心中有数了。”

这是龙泉驿区行政审批局切实解决企业在投资备案过程中不知如何下手这一“痛点”的一个实例。其通过制作并向企业公开《固定资产投资项目备案流程介绍(含节能审查)》电子文档,一次性告知企业办理相关事项所需的材料、流程、办理时限,有效提升了企业填报固定资产投资备案信息的效率与准确性。

今年以来,龙泉驿区全面落实“一次性告知制度”和“首问责任制”,进一步加强窗口工作人员管理,做到对企业群众现场办事“一口清”告知。同时,为避免群众办事“一头雾水”和“盲目”填报信息,龙泉驿区行政审批局从群众办事的“难点”入手,强化信息公开、流程公开,让群众快速入门、轻松办事。

一方面,依托四川省一体化政务服务平台等,开展审批事项办理前置条件、现场勘验标准化梳理,按照情景式、

主题式办事指南提供事项清单和办理流程,确保企业群众事前查询一目了然。

另一方面,上线成都经开区首个“管家式”政企互动交流平台,提供全流程“管家式”服务,在“龙泉服务”掌上政务服务集成系统专门开设政企互动交流平台,建成企业信息库、政策信息库、客服知识库三大后台信息库板块以及“我要咨询”“我要申报”等六大前台功能板块,为企业提供一站式服务,实现企业办事“驿路通”。

“一件事”通办让办事群众省时又省心

今年6月,成都耀阳置业有限公司在设立企业过程中,通过事前咨询,充分准备申请材料,提出申请后18分钟即通过设立核准,并于当日完成印章刻制,实现企业登记、印章刻制、发票申领“一件事”办结。同时,还享受了新申请企业免费复印打印、免费印章刻制和免费寄递证照等服务,实现企业开办前政务服务“零成本”。

“办一件事跑断腿”曾是群众对政务服务流程繁杂的无奈“吐槽”。近年来,龙泉驿区从3个方面打通政务“堵点”,优化办事流程,全面缩短业务办理周期,从根本上实现“一事一次通办”。

一是梳理公民从出生到死亡全生命周期高频办理事项,对全区行政审批及服务事项逐项分类打包,形成新生儿入户、二手房买卖、办理退休等三级主题125个。

二是作为2020年全省“一事一次办”应用试点区域,开展企业全生命周期“一事一次办”试点,全面推行企业

开办“110”计划,试行企业住所(经营场所)登记申报承诺制,在全流程实现“一个环节、一个小时、零成本”。

三是探索推行“一业一证通”,将一个行业多个许可证件合并为一张载明相关行政许可信息的行业综合许可证,实现以部门为中心的单个事项改革转向以企业为中心的业务流程化学聚合性再造,推进行业许可“一次告知、一表申请、一窗受理、一同核查、一并审批、一证准营”。

“一个窗”多办综合窗口让群众少跑路

6月18日取得建设用地规划许可证、22日取得建设工程规划许可证、28日取得施工图审报告及图审合格证、29日完成城市市政基础设施配套费核缴、30日在网上提交申请,提交申请后项目当天即审批通过,并核发《建筑工程施工许可证》——从最初获取用地规划许可,到最终拿到施工许可证,龙泉驿区紫樾书香项目只走了“5步”。

“龙泉驿区的政务服务不仅有速度,更有温度。这在过去是我们想都不敢想的事情!”该项目办理人感慨道。

龙泉驿区行政审批局负责人说,这样的速度和效率得益于在区市民服务中心线上线下“一个窗口”基础上实现的同步办理审批。作为成都市街镇审批服务便民化改革试点区(市)县,龙泉驿区在区市民服务中心推行“一窗式”综合服务改革,将原有民生、卫计、户籍、社保等10余个窗口全部整合优化为综合一窗,实现百余项行政审批和便民服务事项集中办理,企业群众办事

从“一事跑多窗”变为“一窗办多事”。

同时,通过优化接办件流程、转岗学习、事项标准化梳理等,运用系统平台实现200余项全科无差别受理,形成“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式,精简前台窗口32个,实现80%以上审批服务事项纳入综合窗口办理,窗口接办件效率提升近40%,大大提升了审批效率,缩短了审批时间。

“一次跑”网办“群众跑”变“数据跑”

今年疫情期间,成都市东盛房屋开发有限公司位于洛带镇的“艺库中心”项目急需办理建筑物名称备案。龙泉驿区迅速组织工作人员到现场进行查勘,在企业申报材料齐备的情况下,1个工作日内提前完成所有审批事项,使该企业在疫情期间顺利复工复产。

记者了解到,为打通网上审批和重大项目“VIP绿色通道”,今年以来,龙泉驿区行政审批局积极推动“线下见面办”向“线上随时办”转变、“群众跑路”向“数据跑路”转变,极大提升了办结效率。

大力推行“不见面”审批服务。依托四川省一体化平台、部门专网等,实现网上可办率100%,全程网办率51.5%;“最多跑一次”实现率100%，“马上办”事项占比60%;推出52项自助办理事项,可在24小时自助服务大厅自助办理。同时,全面推行政务服务双向免费快递,1月~10月累计为企业、群众免费寄递55,574件。

创新“容缺办理”机制。特别推出企业设立登记、药品经营许可、特殊工时制度审批等136项审批服务事项可

容缺办理,申请者只需通过邮寄或领证时将缺少的相关资料补齐即可。

设立企业开办和重大产业化项目“VIP绿色通道”。龙泉驿区行政审批局会同龙泉驿区相关部门,确定特事特办的工作流程,为重大产业化项目办事提供“绿色通道”,进一步提升审批质效。截至目前,全区已为6家注册资本1亿元以上企业和12家注册资本5000万元企业提供“VIP绿色通道”服务。

“一号通”受理政务热线化解百姓诉求

“怡和新城一小区附近有茶馆在营业,大量人员聚集,存在新冠肺炎交叉感染风险。”今年正月初九,龙泉驿区“028-96536”热线收到市民电话投诉后,立即启动紧急联系快处机制,3小时内便对该茶馆进行了关闭和处罚,有效管控了疫情期间的群体性聚集现象,得到广大居民高度认可。

“028-96536”是龙泉驿区的区长热线,更是龙泉驿区“一号通”政务服务的高效创新集成。据龙泉驿区政府相关负责人介绍,为有效解决政务服务电话满天飞、群众投诉举报到处反映、各部门答复五花八门等情况,龙泉驿区先后整合了区户籍热线、社保热线、积分入户热线、政务中心热线等非紧急政务服务热线,集成政务咨询、民生需求、疫情反映、效能投诉、惠企帮办、营商环境等功能,由“一号通”统一受理,实现了民生政务一号码受理。

龙泉驿区还创新成立了民生诉求办会中心和民生诉求督查指挥部,从上到下、从里到外统一协调分派机构,实现一口径答复、统一督办、统一考核机制和标准,实现了“合理诉求解决到位、无理诉求解释到位、涉法涉诉引导到位、困难求助帮扶到位、违法犯罪打击到位”等“五个到位”。

据统计,今年1月~10月,龙泉驿区“一号通”热线共受理企业群众诉求7.5万余件,满意率达95%以上。

无窗审批专员服务 打造营商环境更优“邛崃版本”

四川邛崃市创新探索“无窗口”式行政审批改革,打破“前台接件、后台审批”传统方式,以“面对面”沙龙式开放布局推动全流程再造,力促企业全生命周期服务更便捷、有温度

□ 何广丙

“打造一流营商环境,提升区域核心竞争力。”党的十九届五中全会提出,要推动有效市场与有为政府更好结合,激发各类市场主体活力。

日前,四川邛崃市营商环境建设工程建设项目审批改革专场新闻发布会在天府现代种业园举行,邛崃市以持续推进“放管服”改革为抓手,聚力打通市场“痛点”“堵点”“难点”,刀刀向内,大刀阔斧推进改革,打破“前台接件、后台审批”等传统工作方式,以沙龙式开放布局及专员式服务,推动审批服务全流程再造,创新探索“无窗口”式行政审批改革,力促企业全生命周期服务更便捷、有温度,为打造超一流营商环境按下“快捷键”。

为力促创新改革,在营商环境建设中,邛崃市瞄准关注度最高、改革难度最大的工程建设项目审批“硬骨头”发力,在审批确定性、审批效率及服务模式上变“对标一流”为“超越一流”,实现工程建设项目从生成到竣工验收5个阶段全流程办理时间由原来200余个工作日“瘦身”至70个工作日,压缩率达70%。改革为进一步激发市场主体活力、提升区域核心竞争力、打造“风景这边独好”的营商环境“邛崃版本”启动了强大动力引擎。

创新审批改革工程建设项目全面提速

“以前审批一个工程项目,需要跑很多趟住建、规划等部门,来回要耗费很多精力和时间,真是没想到,现在一次就能办好。”刚办完工程项目审批的环球世纪(邛崃)会展旅游开发有限公司项目经理李显琴说,邛崃市创新项目审批改革,不仅为企业落地争取了宝贵时间,还为企业参与市场竞争赢得了先机。

项目是拉动经济增长的引擎,抓项目就是抓发展,谋项目就是谋未来。今年以来,邛崃市坚持刀刀向内,针对工



邛崃城市美景

程建设项目审批中事项“不确定”、过程“不精简”、服务“不到位”等问题,以试错的底线思维,进行了大刀阔斧的改革,取得了3个“全国之最”的改革成效。

“针对项目生成阶段历来耗时最长、环节最多、最不可控,全国各地普遍未将该阶段纳入改革范围,导致项目在审批过程中存在不确定的问题。邛崃市以直面问题为导向,大胆改、勇敢试。”邛崃市委常委、常务副市长王海波说,邛崃市率先把工程建设项目生成阶段、内部审查、议事决策程序纳入改革范围,编制全流程5个阶段事项清单和办事指南,并以市政府通告的形式向社会公布和承诺时限及标准,让企业办事100%可预期、可确定,全面实现“办事不求人,办成事不找人”。

据介绍,近年来,全国已先后实施多轮工程建设项目审批制度改革,审批效率和办事便利度都得到显著提升,审批服务改革进入“深水区”,改革的空间更小、难度更大。在本次工程建设项目审批改革中,邛崃市通过砍事项、减要件、压时限、并环节、促分类,创新“以函代证”简易审批,建立规划辅导机制等方式,审批事项中有18个事项转为即

收即办,审批效率全面提速。

通过改革,邛崃市实现项目生成到竣工验收5个阶段的全流程办理时间从200余个工作日“瘦身”至70个工作日,压缩率达70%;立项用地到竣工验收4个阶段的办理时间从90个工作日压减至50个工作日,压缩率达44%,其中政府审批时间压减至14个工作日——“邛崃速度”步入“全国最快”行列。

转变服务方式推动审批服务流程再造

“对于工程前期的规划相关问题,以前我们要自己去网上找,流程十分繁杂,现在随时可以咨询‘项目专员’,既省时又省力,为我们节约了大量的时间和人力成本。”龙湖集团成都公司邛窑项目报建负责人阙国军说。

为加速转变服务方式,邛崃市创新探索“无窗口”式行政审批改革,打破“前台接件、后台审批”传统方式,以沙龙式开放布局推动全流程再造,采取“项目专员”星级管理模式,以专职、兼职和挂职的方式,为企业选派星级项目专员,“量身定制”审批服务方案,“一对一”全程帮办代办。

“目前各地都在力推让群众少跑路的‘一窗通办’政务服务,邛崃市则去柜台、无窗口、设专区,打破传统综窗模式,首创‘无窗审批、专员服务’,通过平等温馨的面对面交流,全程营造有感服务、无感审批氛围,打造‘零距离、有温度’的特色服务新模式。”邛崃市行政审批局党组书记、局长张萍说。

走进邛崃市行政审批局服务大厅可以看到,在工程项目审批服务专区,“无窗审批零距离,专员服务有温度”等工作推进公开透明,12名三星级服务专员工作照、手机号码等信息张榜公布,服务事项等内容均可同步查询。

“在改革过程中,邛崃市坚持放管结合、放管并重,转变监管思维方式,积极推行信用承诺,加强对企业的诚信监督和失信约束惩戒,推动良性互动、多元参与的社会诚信体系建设,切实做到减审批、强监管、优服务。”邛崃市有关负责人说,邛崃市通过审批全链条“亮化”、全方位“简化”、全要素“聚化”,打破关系惯性,将审批权力关进制度笼子。

为进一步提高服务质量,打造便捷、高效的政务服务环境,邛崃市大力推行阶段全确定、事项全覆盖、标准全

环境、激发市场主体新活力提到前所未有的高度。

“当前,很多改革进入了深水区 and 未知领域,没有现成模式、没有任何经验可借鉴,系统性推进和点状攻坚并存,很多滞后的规范是我们面临的最大难点和问题,也是推进改革的压力所在。”邛崃市委书记王乾说,邛崃市坚持问题导向,主动探索创新,通过营商环境的优化改善,来塑造区域发展核心竞争力。

放眼全球经济版图,营商环境已成为新一轮城市竞争的核心和焦点,是一个区域聚集资源、形成预期的战略能力。2018年中国城市营商环境质量报告显示,深圳排名第一,其次是北京、上海,成都营商环境质量指数以92.7分排名第四,其引领区域经济高质量发展效应正逐步显现。

为进一步提升区域核心竞争力,2019年,邛崃市通过实施“效率提升、精准服务、减税降费、改革创新”四大行动16条政策措施,解决了一批企业群众关心关注的重点、难点问题;今年5月,《邛崃市聚焦改革创新提能深化营商环境建设工作方案》正式出台实施,对标国际国内先进;8月,邛崃市委十四届九次全会提出,要打造“风景这边独好”的营商环境“邛崃版本”。

不断优化的营商环境,为经济高质量发展注入强劲动能。在今年9月举行的邛崃市重大项目集中签约仪式上,上海电科集团国家级检测西南分中心项目、36氩集团独角兽总部及特色商业街区项目等5个项目正式落户邛崃,协议总投资达350亿元。在今年成都市项目招引攻坚专项工作中,邛崃市新签约引进项目102个,协议总投资达727亿元,创历史新高。面对今年错综复杂的国际国内形势变化,邛崃市又成功吸引了一批行业领军企业“抢滩登陆”。

王海波说,作为成都极核有机组成部分,在抓住成渝地区双城经济圈建设机遇和肩负建设成都西部区域中心城市的使命下,邛崃市将深入贯彻落实成都市国际化营商环境“3.0版”政策,不断探索创新鲜活领先经验,推动邛崃营商环境全方位创新突破,为成都做强极核功能、建设践行新发展理念的公园城市示范区贡献邛崃力量。

(本文配图由中共邛崃市委宣传部提供)