

# 摁下政务服务“快进键” 打造优质高效营商环境

山东莒南县行政审批服务局围绕群众和企业办事过程中的问题,以“减材料、减环节、减时间、减成本、减跑动”为政务服务着力点,推动营商环境建设工作不断取得突破

□ 贺珍

“以前办一个营业执照,要跑几个窗口。现在可是方便太多了,只要到一个窗口就能全部搞定,节约了大量时间,我真是太满意了。”在山东省莒南县行政审批服务局明亮的大厅里,正在办理业务的市民王先生高兴地说。

2017年以来,莒南县行政审批服务局紧紧围绕群众和企业办事的“痛点”“难点”“堵点”,以“放管服”和“一次办好”改革为主线,以“减材料、减环节、减时间、减成本、减跑动”为政务服务着力点,为企业开办增值提效,创新实施“就近办”“即时办”“一次办”“网上办”的“四办”服务,强化流程再造,推动营商环境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,也为全县经济高质量发展创造了条件,极大促进了全县市场主体蓬勃发展:截至今年10月,莒南全县市场主体数量54,544户,同比增长30.1%,企业数量11,090户,同比增长16.02%。

莒南县行政审批服务局通过持续推行一系列服务创新措施,最大限度为群众提供更优质、更便捷的服务,不但群众交口称赞,也得到了上级的肯定。近年先后被授予山东省服务名牌、山东省服务标准化试点单位、山东省优化营商环境工作先进单位、山东省“双创”工作先进单位、全省行政审批工作先进集体、临沂市标准创新贡献奖、莒南县五星级党组织等荣誉称号,并被县委、县政府荣记“集体三等功”。2019年营商环境评价获全省第21名、全市第1名。



莒南县行政审批服务局

## 硬件改造加制度流程改革 实现“一事一次通办”

提起找政府办事,很多人第一反应就三个字:烦!累!急!政府事项办理之所以证明繁琐、流程冗长,很大程度上在于政府部门间数据不互通,各办各事。要从根本上改变这种状况,需要从硬件条件和流程管理两方面下功夫。

2017年5月31日,莒南县行政审批服务局启用新政务服务中心,新办公楼中心建筑面积3.3万平方米,设备先进,功能齐全。硬件条件的改善,给政务服务改革带来了基础的物质保障,在管理方面,莒南县更是快马加鞭,从流程上进行了梳理和再造。

为了解决群众“多地跑”的问题,先是把全县政府职能部门进行了聚合,目前莒南新政务服务中心已进驻18个部门和单位,17家便民企业和12家中介公司,工作人员355名,可办理政务服务事项879项,并纳入燃气、电力、自来水、暖气、快递、刻

章、老年证代办等98项便民和审批中介服务事项。

同时,14家与行政审批、公共服务密切相关的部门单位也整体入驻,真正实现了“三集中、三到位”,从客观上杜绝了“两头跑、体外循环”的现象。

硬件条件建设好了,莒南县又从制度和流程上着力打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优”的政务环境,积极打造“三级四办五配套、一次办好不多跑”的政务服务品牌,全面实施“前台统一受理,后台分类审批,统一窗口出件”的服务模式。

在流程改造上,针对企业业务量大、需求多样的问题,莒南县行政审批服务局以高效办成“一件事”为目标,大幅度缩短企业从“准入”到“准营”的时间,同步开展、同步推进“一业一证”、一件事“一链办理”改革,通过流程再造、材料整合、业务流转等方式,把过去一个行业多个审批事项整合为一张综合许可证,所有许可信息以二维码的形式整合至行业综合许可证上,实现企业申请材料缩减36%,办事

环节精减43%,办理时限缩短57%,跑腿次数减少71%,切实降低了企业制度性交易成本。

通过改革创新,政务服务效率大幅提高。过去,营业执照承诺时限是3个工作日,现在提速到“即来即办”,公章刻制从过去承诺3个工作日提速到20分钟内,切实助力企业提速升级。

## 延伸便民服务 打通“最后一公里”

除了在政务大厅大力推进制度创新,提高工作效率。莒南县还主动把服务做了延伸,由政务服务窗口向金融网点延伸,由县城中心向村级单位扩展,进行了便民服务站建设的有效探索,让政务服务360度无死角。

对企业,推广“政银合作”,开办“就近办”服务。为了帮助企业提高效率,莒南县积极探索政银、政企合作新路径,自今年4月份与莒南农商银行签订“政银合作”协议,颁发全县首张营业执照以来,相继与建设银行、县农业银行、县中国银行和县邮储银行等5家银行、13家营业网点达成“政银合作”协议,并与开元超市(商超)合作推进便民服务站点的设立,为企业提供名称自主申报、企业登记材料申报、营业执照打印等“一站式”免费代办业务,实现从“企业被动找”到“政府主动跑”的转变,推进政务服务向基层延伸。

目前莒南县行政审批服务局注册登记已经完成政银、政企(商超)便民服务站15处,不动产登记政银合作便民服务站11处,打通了企业登记注册、不动产登记延伸到基层的“最后一公里”。

在深入基层、推进便民服务站建设方面,莒南县则根据省推进村(社区)便民服务站建设的要求,完善和提升原有的基层便民服务体系,以“六有一能”(有场所、有人员、有制度、有网络、有设备、有经费、能办事)为基本要求,推进便民服务站标准化建设工作。

为此,各镇街累计投入800多万

元用于推进村级场所设置,56%的村(社区)新建、改建、扩建了服务场所,配备了电脑、电话、打印机等设施;在业务上,在原有28项帮办代办事项梳理的基础上,新梳理了村(社区)26项高频帮办服务、证明事项基础清单,并统一配备了最新的服务指南,发放到村便民服务站,为基层群众咨询服务、帮办代办等提供便利。

截至目前,全县已完成便民帮办事项达13.5万件,至9月底,除了7个村(社区)正在拆迁之外,其他259个村(社区)均达到“六有一能”的标准要求,完成率达到100%,打通了服务群众“最后一公里”。(本文配图由莒南县行政审批服务局提供)

资讯

## 出口退税加速办 外贸企业后劲足

河北邢台市税务局为外贸出口企业办理退税提速

本报讯 走进河北海蓝轴承制造有限公司生产厂区,40多条生产线满负荷运转。生产区,机床隆隆,一排排整齐锃亮的轴承套圈“新鲜出炉”,检测包装区,工人们正在紧锣密鼓检测打包……厂区内一片繁忙景象。

“我们公司技改项目落实,多亏了税务局简化程序快速办理649万元的退税红包,如果没有这笔资金,技改的计划至少推迟半年,现在我觉得腰板更直,信心更足了!”该公司董事长张洪海表示。

今年以来,邢台市税务局积极推进出口退税快审快退,大幅压缩审核退库时限,提高出口企业资金周转速度。1月~10月,全市共审核报关单6.47万票,为678户出口企业办理退税9.07亿元,平均办理时常为4.3个工作日,出口退税办理效率明显提速。

河北南冠科技有限公司是清河县羊绒深加工龙头企业,主要出口产品为高端羊绒纱线,占国家市场份额的15%。据了解,今年1月~10月,出口额为14,708.16万元,实现出口退税

1640.23万元,是去年同期出口额的2.6倍。“主要原因是退税速度大大提升,保障了企业有充足的资金开展技术研发和材料采购,产品品质得到了外商认可,成交额不断上升。”该企业财务负责人王玉瑞表示。

今年以来,邢台市税务局主动作为,靠前服务,采取多项措施加速为外贸出口企业办理退税,解决资金运转问题。疫情期间,在全市范围内全面推行出口退税网上申报,通过加快岗位推送、增加退税频次等措施,进一步压缩退税办理时间,积极推行“容缺办理”机制,为51户首次申报退税的出口企业办理退税853.30万元。

“下一步,出口退税的服务手段将继续创新,聚焦网络信息技术,从完善现代化税收制度入手,让纳税人更加高效便捷地享受税收优惠,确保政策红利落地‘提速’、企业‘减负’,进一步激发市场主体活力。”邢台市税务局副局长毕怀州表示。

(谢晓英 张文光 马秋月)

安徽合肥市庐阳区大杨镇快讯

## 坚持党建创新理念 实现共建共治共享

大杨镇龙灯社区完善基层民主协商机制

本报讯 安徽省合肥市庐阳区大杨镇龙灯社区充分发挥党建引领作用,积极搭建多元化、开放的党建体系,不断推进基层民主协商机制完善提升。

坚持“四社互动”新方式,搭建社区共治平台。“庭院会议”是龙灯社区的创新举措,通过把“会议室”搬到小区里,广泛听取居民意见,顺利解决各项问题。

坚持以党建带社建,以社建促党建,

## “五心”兜底社会救助 增强村民幸福感

大杨镇谢岗村党委落实各项救助政策到贫困群众

本报讯 大杨镇谢岗村党委立足保障困难群众基本生活,创新服务方式、提升服务能力,落实各项救助政策,坚持“五心”确保困难群众应保尽保,不断增强村民的幸福感、获得感、安全感。

通过“细心”开展走访审查、“实”提升业务水平、“暖心”实物救助兜底、“专心”加强政策宣传、“贴心”健全服务机制。今年以来,走访低保家庭

## 养犬需办牌 党员来助力

大杨镇清源社区开展文明养犬活动

本报讯 为了向辖区居民传递文明规范养犬,构建和谐社区的理念,大杨镇清源社区党委及时行动,号召党员志愿者为养犬办证贡献力量。

清源社区联合大杨镇派出所所在辖区人流密集处设置两处养犬证办理点,号召辖区党员积极行动,发挥先锋模范带头作用,自己做好表率的同时,向周围的邻居、朋友广泛宣传,呼吁大家及时给爱犬办证,文明规范养犬。在办证点,社区工

实现共建、共治、共享的发展格局。龙灯社区依托社区“大党委”,以“双报到”为契机,与辖区15家企业党组织建立了党建共建机制,并结成了社区共建单位。

坚持强化联动机制,统筹管理,提升社区“小网格大服务”。龙灯社区通过开展文明创建活动,累计发动志愿者120余次,形成了社区治理在思想上的“一条心”,在行动中的“一盘棋”。

(白璐)

42户,涉及74人,新增4户9人享受低保待遇,审核取消1户低保待遇;协助5人次申请办理大病医疗救助,涉及40,253.3元;为4户五保老人完成微心愿,联合爱心企业赠送冰箱、电视等物资;为6户低保家庭儿童赠送口罩、文具、图书等复学物品;发放各类政策宣传页,多层次、多形式、全方位宣传社会救助政策,提高群众政策知晓率。

(舒曙光)

作人员与党员志愿者一起协助工作人员进行信息登记、资料审核、耐心解答居民疑问等,营造浓厚的宣传氛围。

结合社区“彩色童年”教育课堂活动,组织党员志愿者为孩子们开展文明养犬宣传活动,通过有趣的视频、创意的绘画、积极的互动,让文明养犬理念在孩子们心中扎根。

截至目前,清源社区辖区已有近260个居民为爱犬“上牌”。(张成)

本报讯 为充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用,大杨镇王墩社区党总支坚持党建引领,以为民服务为宗旨,将“红色网络”融入社区治理方方面面,打造社区治理新格局。

## 加强“红色网格服务” 打造社区治理新格局

大杨镇王墩社区党总支 推进网格化管理建设

注重组织建设,实现网格全覆盖。结合社区治理和居民群众需要,加强组织融合,推进网格化管理建设。按照区域板块,王墩社区党总支建立4个网格党小组,形成了“网格覆盖、人人参与、多元共治”网格化工作格局。

发挥党员优势,提升为民服务水平。王墩社区党总支以网络党小组为依托,采取分层联系的方式,及时了解居民需求,形成网格需求清单,订单式解决居民诉求。

加强资源融合,实现社区共治共享。社区党支部不断整合辖区资源,形成了“社区党组织+驻地企业+党员志愿服务+居民群众”为民服务模式。

(齐贤)

## 发挥党员模范作用 践行生态环保理念

大杨镇夹塘社区开展“党员活动日”志愿服务活动

本报讯 为提高广大党员环保意识,切实发挥党员先锋模范作用,近日,大杨镇夹塘社区结合“河长制”工作,组织开展“党员活动日”志愿服务活动。

社区党员干部、入党积极分子、党代表以及非公企业党员等志愿者30多人,分成多个小组,利用周末时间,对辖区南淝河沿线的垃圾、漂浮物等进行集中清理,以实际行动践行“绿水青山就是金山银山”的生态保护理念。

(王新)

## 全会精神凝共识 聚力强军踏征程

武警内蒙古总队乌海支队掀起党的十九届五中全会精神学习热潮

本报讯 号角催征新时代,砥砺前行再出发。为全面学习贯彻党的十九届五中全会精神,不断强化官兵的使命担当,进一步统一思想、凝聚意志力量,连日来,武警内蒙古总队乌海支队持续掀起学习党的十九届五中全会精神热潮。

凝心聚力奋进新时代,蹄急步稳强军强担当,支队党委高度重视全会精神切实落地生效,通过专题讲座、集中学习、座谈交流、撰写心得等措施,以实际行动推进全会精神在支队落地生根、开花结果。与此同时,官兵们利用训练生活间隙,通过两微一端、

“学习强国”学习平台、报纸、广播、电视等渠道,确保全会精神入心入脑。通过一系列行之有效的措施,促进了广大官兵把学习焕发出来的政治热情,转化为推动部队建设的实际举措,领导部队建设的实际能力、遂行多样化任务的过硬本领。

(李小德 杨景援)

探索

## 新时期职务犯罪若干问题探讨

□ 吴亚平 陈艺怡 龚婉娟

2020年新冠肺炎疫情期间,我们在全国各地相继办理了一些局级干部的职务犯罪案件,结合前些年办理的类似案件,总结发现存在以下问题值得探讨,其目的是为了促进职务犯罪的有效治理,共同构建健康文明的政治生态。

办案单位对立功问题不够重视。个别监察委在调查职务犯罪过程中,犯罪嫌疑人提供了明确的其他官员犯罪线索,办案人员往往不予记录,也不予处理。目前,也没有有效的渠道授权辩护律师或其亲属代为处理,以及如何代为处理。而且可能存在泄密情况,暗中被举报人实施打击报复,导致案件后面的处理对涉案官员非常不利。这样,既不利于揭露犯罪,也不利于刑法立功制度的实施。因此,进一步构建并完善立功的操作性步骤,是非常紧迫的问题。

办案单位对自首认定过

于严格而且存在失误。很多职务犯罪的调查过程中,办案人员往往不告诉涉案官员的问题线索,而是让官员自己主动交代,涉案官员经常将办案单位并不掌握的犯罪事实供述出来。这些犯罪事实往往与办案单位掌握的犯罪事实罪名不同,而且,即使罪名相同,金额往往要大很多。办案单位往往不愿意认定为自首。事实上,无论是从罪名不同,还是罪名相同来讲,只要未掌握线索的金额比例超过70%以上,就应认定为自首。或者,突破传统思维定势,按照金额比例来认定自首的比例,换算成量刑的具体数字,这样更为精准化。

普通受贿罪中往往掺杂斡旋受贿等细节性问题。官员受贿罪牵涉不同的行贿人。经仔细分析,其中有些受贿款定性为斡旋受贿罪比较恰当。但实践中办案人员包括检察院不加区分,有粗糙办案之嫌。斡旋受贿罪,其构成要件是要求

为请托人谋取不正当利益,与普通受贿为他人谋取利益存在明显区别。因此,进行这两种利益的区分,对精准及精细化定罪、量刑有重大意义,也是刑事法治文明进步的需要。

讯问笔录质量有待提高,诱供逼供现象仍存在。讯问笔录存在明显的粘贴复制、简单、套话、重复、漏记等各种问题,甚至明显不是犯罪嫌疑人的原味供述,而是办案人员采用自己的主观语言表达风格。为了突出业绩,个别办案人员仍然采用习惯性的诱供逼供等各种倒退方法办案,这无异于以个别的业绩来损害《监察法》《刑事诉讼法》的制度形象及司法文明成果,实际上是不值得的。

涉案职务犯罪的官员诚然需要接受刑事处罚,但要做到精准打击,令其心口服接受司法过程及结果,确实需要精细化、文明化办案过程的保障。

(本文作者系大状有约首席法律顾问)