

改革发力创新驱动 打造一流营商环境 建“数智”品质之城

——浙江杭州市临平区企业服务中心启动企业全生命周期服务纪实



杭州市临平区企业服务中心启用仪式现场

□ 余云全 卢 阳

近日,杭州金象印染有限公司工作人员带着一面印有“情系企业排忧解难 热情服务 廉洁高效”的锦旗和一封感谢信来到浙江省杭州市临平区企业服务中心不动产登记服务中心,向现场工作人员表达了诚挚谢意。原来,该公司前不久在办理不动产企业财产登记过程中,企业服务中心专窗的工作人员热情接待,耐心指导,尤其是在办理过程中得到了不动产中心领导的积极协助,及时解决该企业遇到的难题,最终顺利完成企业登记事项。

“这只是杭州市临平区企业服务中心集中服务平台自成立以来,为临平区内企业方便高效办事的一个缩影,服务背后彰显的是临平区委、区政府努力打造一流营商环境,亲商爱商,本着“亲清之道”建设“数智”品质临平新城区的上下同心,携手共临临平区高质量发展的责任担当。”临平区企业服务中心负责人说。

服务企业全生命周期

据了解,临平区企业服务中心于10月8日正式启用,这是杭州市首个贯彻企业全生命周期服务理念,线上

线下一体化高度融合的服务载体。中心整合了临平区23个政府部门和公共服务部门的涉企服务资源,将围绕产业数据中心、经济分析、企业服务、业务协同“四大功能”,为企业提供人才、投资、行政审批、政策兑付、经济形势分析、诉求汇集协调、营商环境评估、企业风险智控等九类服务,首批已推出企业服务产品425项。未来,临平将持续建强建好企业服务中心,努力将中心建设成为“不叫不到、随叫随到”的一站式企业服务平台样本。

临平区委书记陈如根在中心启用仪式现场指出,服务好企业就是服务好城市的发展,企业兴城市兴。启用建设企业服务中心是临平区开启“十四五”高质量发展建设共同富裕示范区的使命担当。要大力用改革的思维、创新的思维、现代服务意识,利用线上线下、“数智”技术等服务好在临平投资创业发展的企业和企业家们,把临平区企业服务中心建成“数智”服务企业全生命周期国内一流的综合服务平台。

秉持“亲企惠企助企”理念

临平区企业服务中心以服务真心换取企业舒心,切实增强服务意识,做

好“贴心人”,想企业所想,急企业所急、解企业所困,厚植企业发展土壤,支持全区广大企业发展壮大、做优做强。企业财产登记专窗自入驻中心服务以来,按照“一人受理、一窗进件、一套资料、一窗出证”的“四个一”模式办理企业纳税和不动产登记,已实现全流程“一个窗口进出”“一个环节走完”“一个人员办理”。目前已实现企业财产登记业务高频简易事项1小时办结、低频复杂事项8小时办结。做到了一个窗口即可高效解决企业登记业务,让办事企业的“最多跑一次”向“最多跑零次”全面靠近。

打造“高质高效高能”团队

临平区企业服务中心专窗工作人员统一着装,选派精干力量为企业专窗人员,并配置带班领导,统一协调企业专窗运作的问题。13个部门的分管领导+首席代表目前已整体进驻,充分授权,企业无需再跑部门,实现当场协调,一站解决。

临平区企业服务中心以服务水平体现干部水准,以企业感受为标尺,以企业满意为目标,全面落实服务企业联席会议、领导坐班和精干人员派驻等运作机制,加快打造业务一流、口碑



统一着装、专业的中心前台工作人员

一流的干部队伍,凝聚关心企业、服务企业的强大合力,不断提升涉企服务能力水平,努力以干部辛苦指数换取企业满意指数,真正以企业评价检验干部作风。

擦亮“全域全面全程”品牌

临平区企业服务中心以服务力度传递城市温度,坚决扛起企业服务主阵地的责任担当。如企业专窗和一般登记业务本着优先加灵活办理原则。坚持线上线下双向发力,突出用户思维客户体验,以数字化改革为引领,以营商环境对标提升工程为抓手,推出更多惠及全区企业、覆盖全部事项、覆盖企业全生命周期的优质服务,让临平广大企业享受到福利、感受到温暖。“有这样全方位、全企业生命周期、全过程办理的服务中心,作为临平的企业人,我就像是回家办事一样,既熟悉又方便、还省事高效……”企业业主刘总这样评价来中心办事后的感受。

聚焦改革创新驱动营商环境建设

推进企业服务便利化改革,临平区已经做到了三个转变。一是实现企业办事从线下向线上转变。围绕“一

网通办”改革目标,聚焦企业生产服务的政策、资金、空间、人才、产业链等要素,整合企业码、亲清在线、“三服务”小管家等系统,创新服务内涵与外延,打造企业服务“一中心三平台”,实现全区涉企服务资源的全面整合和高效利用,统筹审批服务,一站式对外办理;统筹政策征集,一站式对外发布;统筹财政资金,一站式对外拨付;统筹咨询协调,一站式对外受理;统筹社会资源,一站式对外服务;统筹数据分析,一站式对外推送,为企业提供“一窗受理、分类办理、实时评估、全程监督”的全生命周期保障。二是实现企业办事从跑部门到跑政府转变。以“集中授权”改革为核心,成立区委、区政府主要领导双组长挂帅、53个部门组成的区服务企业工作领导小组,书记、区长每月专题调研,落实涉企事项应进全进,并充分授予领导小组办公室及进驻中心的13名副局长协调权,根据问题复杂程度,采取分级协调工作机制:简单问题由经办人即知即办;一般问题由派驻的首席代表或科室负责人研究办理;难点问题由领导小组办公室进行协调、联合办理;复杂问题提交联席会议研究办理;组建96人的企业服务专员队伍,落实企业诉求

135响应工作机制,形成需求汇集、交办协调、问题解决、反馈评估的工作闭环,切实提升服务成效(“1”是单个部门牵头处理的,1天内解决;“3”是多个部门牵头处理的,3天内解决;“5”是区级层面协调处理的,5天内解决。)三是实现企业服务从面对面向肩并肩转变。推进实体大厅智慧化改造,打造宣传展示区、综合受理区、交流服务区、自助体验区、审批协同中心的“四区一中心”功能布局,以更舒适、更细心的区域设置,让企业喝着咖啡办事,打造智能化“企业服务综合体”。

发展出题目,改革做文章。当下,浙江正担负起党中央赋予浙江高质量发展建设共同富裕示范区的政治使命。作为年轻的临平新城区恰似青春焕发、时不我待、干劲十足。以全力打造一流营商环境和建设“数智”品质临平新城区为发展目标,敞开双臂、拥抱欢迎广大来临平投资兴业的企业和企业家们,临平区企业服务中心必将不辱使命,把每一次服务都当做新的起点、新的追求、追求卓越,且无止境。

相关链接:2021年4月9日,浙江省人民政府发布《关于调整杭州市部分行政区划的通知》,设立杭州市临平区。2021年7月26日,临平区人大、区政府、区政协、区监委正式举行揭牌仪式。临平区下辖临平街道、东湖街道、南苑街道、星桥街道、运河街道、乔司街道、崇贤街道、塘栖镇。常住人口117.58万人,区域总面积1228平方公里。

(本文图片由杭州市临平区审管办提供)



“数智”技术高效服务企业全生命周期

□ 孟庆武

基层治理是国家治理的基石,统筹推进乡镇(街道)和城乡社区治理,是实现国家治理体系和治理能力现代化的基础工程。镇村一级是党和政府的“末梢神经”,是各项政策落实的“最后一公里”,是服务群众的“前哨站”。今年是“十四五”开局之年,是开启全面建设社会主义现代化强国新征程起步之年,国家治理体系和治理能力现代化持续推进,中国特色社会主义制度优势转化为治理效能,很大程度上取决于镇村一级对国家治理的实践创新、理论创新、制度创新的接收程度。

全国3万多个乡镇,基层治理状况差异很大,基层治理仍然存在诸多堵点痛点。从县域一级看,县乡层级“权责利”对等协调体制机制尚需进一步形成,县级职能部门和乡镇职责尚需进一步厘清理顺,现有县级职能部门单向考核乡镇的机制需进一步完善。从镇村一级看,村“两委”班子的综合素质尚需进一步提高,镇村压力传导机制需进一步畅通,党建引领的社会参与机制尚需进一步完善,群众主动参与乡村振兴的社会共治潜力尚待进一步挖掘。加速推进基层治理体系和能力现代化,需要着力解放思想,破除路径依赖,抢抓重大机遇,激发内生动力,充分汲取国家治理创新和乡镇体制改革的红利。

持续放权赋能 理顺体制机制

全面深化乡镇体制改革,关键是理顺“权责利”关系、推动放权赋能、厘清“属地管理”边界。

县级政府进一步“强镇扩权”。乡镇体制改革正在如火如荼地进行,治理下沉还需持续推进,县一级要将更多管

理权限、民生服务、社会资源下放到基层,要将更多财权、人权、事权下放至基层,充分赋予乡镇更大自主权和能动性,促使乡镇真正成为一级“权责完备”的自主政府。同时,作为配合,可以考虑在不增加县域编制限额的情况下,缩减县级各职能部门的编制,扩充乡镇政府编制和人员。比如,四川省大邑县政府将200多项各个职能部门的管理权限,下放给乡镇政府,开展“强镇扩权”改革,进一步提升了治理自主权,释放了治理活力。

明确责任分工、规范“属地管理”。在“强镇扩权”的同时,要实现县级职能部门和乡镇权责对等和权责分明,划定基层“属地管理”事项责任范围,避免出现县级政府和职能部门在下传任务压力时,自觉不自觉地把责任“搭便车式”地顺路“打包”给乡镇,避免“压力层层传导”变成“层层压力增加”“层层责任下卸”。比如,浙江省宁波市江北区开展规范基层“属地管理”事项责任清单改革试点,推行“一清单、一导则、一范例、一流程、七机制”(“11117”),厘清各方责任,防止部门“甩锅”,形成工作合力。

要改革现有考核评价机制。大幅减少对乡镇一级的各级各类考核检查和检查评比,可以考虑转变考核部门向乡镇单项考评机制,推行县级职能部门和乡镇政府双向互评、捆绑考核、“开门定绩”,各乡镇在年终对县级职能部门日常服务水平、服务绩效测评打分,结果与各部门干部使用挂钩,目的是避免逐级“甩包袱”,实现“平权话语权”。比如,江苏省沛县推行双向打分机制,2021年

1月6日,沛县首次按照“全程公开、允许旁听、当面亮分、出门不改”考核原则,由职能部门逐项公布乡镇指标成绩,各乡镇、园区则对目标考核责任单位和数据来源单位逆向测评,形成乡镇、县直部门共同担当高质量发展的合力。

加强党的领导 完善传导机制

全面加强党的基层组织建设,健全基层治理党的领导体制,进一步理顺镇村两级的“权责利”关系,逐步构建党委领导、党政统筹、简约高效的乡镇管理体制。

全面加强党的领导。加强乡镇党委对基层各类组织和各项工作的统一领导,以提升组织力为重点,健全在基层治理中坚持和加强党的领导的有关制度,把抓基层、打基础作为长远之计和固本之举,把乡镇党委建设成为领导基层治理的坚强战斗堡垒,使党建引领基层治理的作用得到强化和巩固。

着力理顺条块关系。强化镇党委与村支部的领导机制,强化包村干部“第一书记”职能,强化各站所与各村在业务领域的对接帮扶机制,完善重点工作量化排名、考核约谈机制,完善镇村干部奖惩激励机制,实现纵向贯通、横向统筹的政策落实闭环。

发挥群团组织作用。群团组织是辅助各项政策落实落细的重要一环,是提升各项政策“民生含量”的重要抓手。要坚持党建带群建,形成党建带共青团、工会、妇联工作的有机融合、

互相促进的工作格局,更好履行联系、组织、宣传、凝聚、服务群众职责,使新时代的镇村群团组织成为推动好政策落实落细的重要环节,彰显群团组织关爱,厚植党的关怀。

聚焦治理重点 加强能力建设

聚焦乡镇一级重点治理领域,着力提升乡镇行政执行能力、为民服务能力、应急管理能力、平安建设能力、智慧治理能力。

增强乡镇行政执行能力。要通过健全奖惩机制、考核评价机制,确保压力传导、政策落实不打折扣,乡镇综合执法队、应急管理办、自然资源办等“一线部门”,要抓好底线工作。

增强乡镇为民服务能力。围绕全面推进乡村振兴、巩固拓展脱贫攻坚成果等任务,乡镇综合服务大厅要承接好依法下放的服务事项,乡镇农业综合服务中心、自然资源办、退役军人服务站要做好农业产业发展,人居环境建设,留守儿童、留守妇女、留守老人关爱服务等工作。

增强乡镇应急管理能力。构建多方参与的社会动员响应体系,健全基层应急管理组织体系,建立统一指挥的应急管理队伍,加强应急物资储备保障,在防火防汛、疫情防控等突发工作中做到“守土有责”。

增强乡镇平安建设能力。坚持和发展新时代“枫桥经验”,镇综治中心要加强规范化建设,健全矛盾纠纷一站式、多元化解决机制和心理疏导服务机制,司法所、派出所要完善基层社会治安防控体系,健全防范涉黑涉恶

长效机制。比如对于事关重大的群众反映问题、信访问题、举报问题,镇信访部门、村干部要通力配合、调查研究、协调解决。关键要“下村”,把解决纠纷的主战场放在村里,引导“上访”变“下访”,将问题隐患解决在苗头,让纠纷冲突化解在村内。

加强乡镇智慧治理能力。建设开发用好智慧社区信息系统和简便应用软件,提高基层治理数字化智能化水平,提升政策宣传、民情沟通、便民服务效能,让数据多跑路、群众少跑腿。比如,湖北省武汉市委组织部设计开发了“江城小蜜蜂”小程序,供全市快递小哥使用,设置“随手拍”“用心做”“蜂巢”等模块,集成在线报事、活动报名等功能,发挥快递小哥长年走街串巷、走进入户,参与基层治理的独特优势。小程序上线以来,全市快递小哥已上报基层治理问题1352件,报名参与社区发布的志愿服务2237人次,成为担任基层治理义务的动力信息员。

坚持党建引领 撬动社会共治

完善基层治理的关键是组织振兴,重点是充分发挥村“两委”的战斗堡垒作用,以基层党建为大统领,以党建带群建,推动形成群众自我管理、自我服务、自我教育、自我监督的社会共治。

完善村“两委”换届选举制度。从长远看,村“两委”干部的质量是打造坚强堡垒的前提,换届选举制度的高质量运行是保障。全面落实村(社区)“两委”班子成员资格联审机制,完善

候选人推荐、民意测评、公开选举等一系列体制机制,确保当前的优良制度转化为实实在在的治理效能,确保村支书、村主任“一肩挑”真正发挥凝聚战斗力的作用。

加强基层党组织建设。深入推进“习近平新时代中国特色社会主义思想教育培训工程”,提高党员干部运用党的创新理论武装头脑、指导实践、推动工作的能力和水平,变“输血”为“造血”。严肃基层党组织政治生活,进一步规范“三会一课”、民主评议党员、组织生活会、“1361”主题党日活动等制度,要把农村党组织建设成为领导基层治理、推动改革发展的坚强战斗堡垒,让党旗在乡村振兴一线高高飘扬。

推进社会共治、撬动基层自治。坚持共建共治共享,建设人人有责、人人尽责、人人享有的基层治理共同体,推动政府治理同社会调节、居民自治良性互动。壮大党员队伍,发展村民代表,发挥党员、村民代表先锋模范作用,利用乡村“熟人社会”的特征,发挥引领群众的带动辐射作用。进一步完善“1+10”党员联系群众机制,推行“5+N”网格化管理,激发内生动力,充分调动员普通群众、农村网格员,发挥人民群众主体地位和首创精神。比如,四川省成都市“老杨群工”、重庆市奉节县“文明实践积分银行”等,通过合适的奖惩机制和参与机制,引导群众不当乡村振兴的旁观者,争当参与者、推动者。

(作者系中国政法大学法学博士,石家庄市栾城区窦家镇人民政府二级主任科员)