

打好改革“组合拳” 推动服务“大提升”

四川省成都市武侯区创新实施“六个办”，助推实现“一件事一次办”



“网上办”“打包办”“协同办”“自助办”“掌上办”“跨区域办”六项措施，以极简的审批服务、高效的集成服务，持续提升企业获得感、群众幸福感，用改革“组合拳”真正服出便利、服出实惠。

□ 何子蕊 朱 婷

“今天办事很顺利也很快，这要在以前，可能不跑个三五个来回、不花上几天甚至半个月时间都办不好。”家住四川省成都市武侯区的市民陈先生手里拿着刚刚打印好的营业执照，面上露出满意的笑容。

最近，申办艺术培训学校的陈先生，通过线上填写材料和线下自助服务，半天的时间就拿到了营业执照。对此，陈先生感叹道：“要准备的材料减少了，办事也更加智能和方便了，不用再排队等待了，省下了不少时间，真的很巴适！”

这些，都源于成都市武侯区行政审批局推出的“六个办”服务。“网上办”“打包办”“协同办”“自助办”“掌上办”“跨区域办”六项措施，以极简的审批服务、高效的集成服务，持续提升企业获得感、群众幸福感，用改革“组合拳”真正服出便利、服出实惠。

线上线下联动 一条流程办完所有事

“幸好微信公众号推送的详细信息

息里已告知，在武侯审批局办理过的《办学许可证》已上到了区块链，可直接复用，无须再携带原件，免去了我来回跑的麻烦。”通过武侯服务微信公众号推送的企业开办办事指南，陈先生发现自己原本忘带的材料在网上就能查找，非常便捷。

今年以来，为提升办事快捷度、便捷度，武侯区开始开发掌上“一屏通办”服务系统，推动“武侯服务”入驻支付宝、微信客户端。同时，融合办理事项语音申请、办事指南精准推送、办事材料便捷填报、办件进度实时查询等功能，将高频事项纳入手机掌上办理，打造了一条全流程掌上服务闭环，让群众随时随地想办就办。

对于企业来说，融资难一直是阻碍其发展的痛点、难点。为帮助企业了解政策信息，武侯区开设企业掌上服务大厅，聚焦政策兑现、融资贷款等企业关注度高的需求，搭建智慧服务系统，推动惠企政策精准匹配、主动推送、在线办理。并且，继续推进企业信用数据和银行信贷产品信息互通共享，让金融机构可以便捷地为中小微企业提供纯信用融资服务。截至目

前，掌上服务大厅共上线66条235款惠企政策，办理申请280余件，通过平台提供的22家金融机构和64款优质金融产品，20余家中小微企业得到免费融资服务，融资金额达1300余万元。

掌上服务系统开办以来，大厅日均接待办件群众数由8000余人次减少至5000余人次。通过不断地信息完善和服务创新，“武侯服务”微信公众号关注人数已达到13万人，实现可智能推送办事指南728项，可在线复用材料11种，可手机填报资料54种，通过手机业务办理，个体营业执照、招牌设置等55项事项均可实现“零跑路”。

为配合线上办理流程，简化办理手续，武侯区构建起区、街道、社区三级自助服务体系，实现24小时政务服务全域覆盖。在楼宇、商超、银行、社区间，全区共40余台智能AI服务终端，组建成离居民最近的24小时政务服务“微大厅”。而在政务服务大厅里，则开设自助服务专区，变“窗口人工”服务为“机器智能”服务，推动道路运输、项目投资等9大类32个高频事项，“零材料、零等待、自助办”。

此外，在自助办理终端升级后，线下自助服务设备除了可以提供80余项便民服务事项、33项审批事项全时段自助办理，还可以打印企业营业执照、卫生许可等9类14种证照、28种通知书函，真正实现了线上智慧办理，线下智能设备联合服务。

资料上传完毕后，陈先生按照微信公众号推送的办件进度，在大约两小时后来到了政务服务大厅的自助服务区，通过自助服务一体机将《营业执照》打印出来，整个办理过程不超过半天。拿上准备离开时，手机上再次收

到微信公众号推送的消息，点开后是系统自动推送的相关惠企政策。

目前，在线上线下各系统和设备组成的全流程服务链条下，企业设立登记、印章制作、申领发票、社保登记、银行开户、公积金开户等全部环节都可在网上办理，企业开办实现“2小时取证、3小时办结”。截至11月底，武侯区区新增市场主体3.72万余户，同比增长12.93%。

业务组合办理 一证一码管住多项事

近年来，随着市场经济的多样化发展，各种业态也与时俱进，呈现出融合发展的趋势，“旅馆+餐饮”“书店+餐饮”等多业一体经营形式愈加普遍。为简化审批流程，促进政审制度批适时而进，武侯区行政审批局开始开展“多业一证”“一业一证”“一证一码”改革试点。

首先，将餐饮服务、住宿类或食品、出版类等融合度高的业态纳入试点范围，建立“一单告知、一表申请、一标核准”审批机制，采取自由组合许可办理的方式，推动110个主题事项“多个许可同步办理、多张证件合而为一、多项信息一码查询”，真正实现一件事一次办，一张证即准营。

正在填写申请表的女刘女士说道：“以前办理这种跨部门的相关事项的时候到处跑，材料要交很多份，有时候还要开这样那样证明，很麻烦，现在只用填张表就行了，非常方便。”刘女士说着放下笔，整个填写过程不到十分钟。

关于此类跨部门事项的审核过程，行政审批局相关工作人员介绍道，企业和群众在“主题式”服务窗口一次性递交材料后，相关职能部门便同步

进行资料审查和证照办理，最后申请人在窗口就可以一次性领取营业执照和相关许可证。主题式审批实现了证照组合办理和多证并联审批，极大地提高了审批效率。

此外，行政审批局正在探索实施“一码监管”，促进政务数据共享应用、部门信息互联互通。具体而言，就是将证件信息、监管信息、经营信息植入综合许可证二维码，通过扫码查看、扫码监管、扫码投诉，让监管可视化、协同化、智能化、精准化。

“一证一码”改革推行以来，通过流程再造减环节、清理合并减材料、创新服务减时限，武侯区行政审批局实现“主题式”场景化审批服务，让企业和群众真正“仅跑一次”就可以办完该“主题”服务事项的所有证照。

目前，通过“主题式”服务，武侯区行政审批局已实现审批办事材料压减49%、办事环节压减58%、办结时限均压减39%。最关键的，还是解决了群众办理此类事项耗时、耗力、耗神的问题，群众满意度不断提升。

技术推动跨省办理 数据跑路人不跑

去年11月11日，在成都市武侯区和重庆市沙坪坝区同时成功打印出了第一张营业执照，成为开启“跨省通办”办理模式的标志。

随着全国首个“区块链+政务服务”“跨省通办”政务服务战略合作协议签署仪式举办，成都武侯区和重庆沙坪坝区及其他四地共同达成进一步深化“互联网+政务服务改革”，推动形成政务服务异地“跨省通办、一次办成”合作共识。

依托“区块链”技术，今年以来，两地围绕高频政务服务事项，梳理“跨省

通办”事项清单、制定“跨省通办”办理流程，全面推进政务服务流程和方式系统性重塑。按照“标准统一、相互授权、异地受理、远程办理、协同联动”的“跨省通办”政务服务新模式，多地企业和群众办事实现“无差别受理、同标准办理”“就近一次办成”。

如今，办理跨省事项，申请人只需要到大厅，通过“跨省通办”专窗或一体机进行申请办理，大厅由专员指导办理，按需操作或提交相应材料，就可以进行办件办理，甚至现场打印证照。

整个过程通过“跨省通办”系统、一体机作为枢纽，联通“跨省异地办理”两地，然后通过数据采集、交换方式，把“跨省通办”办件申报信息、审批结果在异地区域进行流转，从而满足办事群众办事需要，非常的方便和快捷。

“现在不用再来回跑路了，省了很多时间。”在武侯区领到重庆市营业执照的王女士说，她居住在成都，要经营的企业却在重庆，在此之前如果要办理相关事项，需要乘坐高铁来回跑，现在可以跨省通办实现异地办理，确实省心省力。

据武侯区行政审批局相关负责人介绍，下一步，武侯区将依托区块链、大数据等新技术，持续推动“跨省通办、跨境好办”。通过建立政务数据共享平台，制定审批事项“链上办理”技术规范，推动信息资源互通、审批材料互用、电子证照互认。

目前，武侯区已与河北雄安新区、上海宝山区、西安雁塔区、青岛即墨区、眉山东坡区、滨州市惠民县和重庆沙坪坝、天津、大足等“七地九区”签订“通办协议”，推动公司设立、变更等135个事项“无差别受理、同标准办理”，其中89项事项实现全程网办，占比达65.9%。

站在成渝地区双城经济圈建设的国家战略之上，推动行政审批事务跨省办理，是促进区域间经济循环和生产要素自由流动的基本条件。打破地域阻隔和部门壁垒，才能加快经济内循环流速，提高百姓幸福感。

掌握调研本领 服务科学决策

——《调研笔谈》读后有感

□ 谷亚光

周末，时令临到小雪。室外，一场北风呼呼叫着黄叶打着旋儿的飞跑。室内，一杯香茗飘着温暖的水汽伴着读书人。读书人读何书？《调研笔谈》也。

南红杉、舒凤编著的《调研笔谈》笔者已读了两遍，可还想读，原因无他，内容有用，文笔有味啊！

当今时代，恰逢盛世，面临百年未有之大变局。中国发展日新月异，新生事物层出不穷，干部不会调研、记者不下基层，是绝对不能适应时代变化、了解党情国情世情民情、赶上时代脚步的。做起文章、写起报告来也就必然空话套话连篇，名词概念扑面，却难以解决实际问题。

如果哪位朋友还没有掌握调研的窍门，想领悟调研的妙处，那就读读党建读物出版社出版的《调研笔谈》吧！

该书开宗明义，调研乃是：“谋事之基，成事之道”。往大处说，调研对于治国理政很有必要，同时，重视调研也是中国共产党的制胜法宝。马克思主义的辩证唯物主义和历史唯物主义世界观和方法论，党的实事求是的思想路线，党的从群众中来、到群众中去的根本工作路线，都要求党的领导干部在各项工作中必须始终坚持和不断加强调查研究。毛泽东、刘少奇、周恩来、陈云、邓小平、习仲勋等老一辈革命家都很重视调研，对此都有专门论述，并身体力行搞好调研。习近平总书记多次号召全党同志深入开展调查研究，把调查研究作为执政基本功，修好练强。

习近平总书记曾经强调，领导干部开展调查研究要“始终坚持”和“不断加强”。为何？原因是我们肩负的任务不断变化使然也，原有的任务完成了，新的任务又摆到了面前，又需要重新学习和调研。而且随着干部新老交替或者调动，新的干部上来了或到了新的岗

位，都是需要重新开始进行调研工作的，否则就难以适应新的工作岗位。

从小处说，调查研究也与老百姓的生活密切相关。老百姓无论从事什么职业，投资、决策、婚姻选择等哪一样离得了调研？不符合实际的决策必然失败。

在新时代，领导干部要守初心、担使命，努力做出无愧于时代和人民的业绩当然要学会调研、善于调研，练好干事创业的基本功，争做调研的行家里手，以服务于科学决策。作为反映时代风貌、报道社会真相的新闻记者当然亦不能例外。

毛泽东说过：“没有调查就没有发言权。”调查研究中的地位就不用多说了。但是人的调研的功夫深浅和能力水平高低还是差异很大的。王国维先生讲过，古今成大事或者大学问者，无不经过三种境界，分别是“立”“守”“得”。“立”就是“昨夜西风凋碧树，独上高楼，望尽天涯路。”此第一境也。“守”就是“衣带渐宽终不悔，为伊消得人憔悴。”此第二境也。“得”就是“众里寻他千百度，蓦然回首，那人却在灯火阑珊处。”此第三境也。该书认为，调研也有三个境界，即：调研有得、得而能用、用而生巧。调研有得的标志是了解事物的真相，真相得之不易。得而能用、用而生巧当然更非一日之功。

调研是有方法的。该书总结了调研应遵循的一般程序：一是明确目的，编制计划。二是收集资料，初步分析。三是做好准备，实地调研。四是汇总资料，分析研究。五是形成报告，得出结论。当然调研要取得高质量，还有一条很重要，那就是要增强调研的针对性。可以说，针对性是搞好调研的灵魂。提高针对性，关键是增强问题意识。调研要奔着问题去，问题越聚焦，调研就越深入。要增强调研的针对性，根本的是要善于思考和准确把握调研的基本价值。还要明白，“天下难事，必作于易；

天下大事，必作于细”。毛泽东当年开展的兴国调查、寻乌调查之所以成功，其诀窍就是在“细”字上下功夫。

调研最大的敌人是形式主义。形式主义多种多样，细而论之，重点注意避免出现六方面的问题：一是零散调研多，系统调研少。二是应急性调研多，计划性调研少。三是被动性调研多，主动性调研少。四是歌功颂德的多，直面问题少。五是转手材料多，第一手材料少。六是调查下功夫多，研究下功夫少。形式主义还有其他表现如：“调而不研”“半调研研”“瞎子摸象”等，“半空调研”的症结在于不接基层地气，或者不与群众见面，见物不见人，或者只是打打电话、上上网，见材料不见事。

尊重群众才会真正深入群众，对基层有感情，才会愿意“接地气”。调研的过程中是这样，起草报告、行诸文字时何尝不是如此？习近平强调，群众是真正的英雄，是创造历史的动力。领导干部和新闻记者只有深入基层，在实际中“望闻问切”，充分占有和分析第一手材料，充分吸收群众的智慧，才有希望概括出新思想、新观点、新论断、新举措，解决新问题，写出反映时代精神风貌的文章大作。

该书不仅思想性强，也穿插了很多经典范例。从马克思的《工人调查表》到毛泽东的《关心群众生活，注意工作方法》，再到陈云的《开展群众工作是目前地方工作的中心》等。让读者边学理论边观摩案例，收效肯定不会一般。

该书作者深得文字三昧，文笔不仅流畅，意蕴丰厚，而且颇有趣味，反复读之，不觉索然无味。这可能是书作者深入读书写作，也深入调研后达到的一种境界吧？正如王安石《游褒禅山记》中所说：“夫夷以近，则游者众；险以远，则至者少。而世之奇伟、瑰怪，非常之观，常在于险远，而人之所罕至焉，故非有志者不能至也。”

合肥经开区创新举措助力“双招双引”

通过搭平台、优服务、出实招、强硬件，让国内外各类人才“来得了、留得住、过得好”

□ 李长龙

西餐、日料、咖啡……在大众（安徽）研发基地生活配套项目，这些世界各地的美味一应俱全。近日，大众（安徽）研发基地生活配套项目顺利完工并交付使用，目前已具备试运营条件。

为重点企业打造安心舒适的生活配套环境，只是合肥经开区创新举措，助力“双招双引”的一个缩影。作为全市乃至全省工业发展主引擎和对外开放主阵地，合肥经开区拥有世界500强投资企业76家、规上企业805家，每年服务各类人才超30万人次，每年企业用工量高达25万人。为此，该区通过搭平台、优服务、出实招、强硬件，让国内外各类人才“来得了、留得住、过得好”，为打造两大世界级产业集群（新能源汽车和智能网联汽车、集成电路）提供了有力支撑。

搭平台 建成国家级人力资源服务产业园

在合肥经开区锦绣大道与天门路交口，中国（合肥）人力资源服务产业园自2019年运营以来，取得了显著的经济社会效益。

投资7.05亿元，建成12.76万平方米的中国（合肥）人力资源服务产业园，2019年8月经人社部批准，成为全国第17家、安徽省唯一一家国家级人力资源服务产业园。截至目前，已引进人力资源服务机构108家，充分发挥了招才招工主力军、主渠道作用。仅今年以来，就引进各类人才5.3万，帮助企业招工6.3万人，新增社会就业5.1万人次。特别是面对2020年初暴发的新冠疫情，一个月内为重点工业企业紧急招工

近2万人，助力经开区在全省率先全面复工复产。今年春节期间，面对国内普遍出现的“用工荒”情况，园内6家人力资源企业开足马力、不惜代价，在10天内紧急为联宝科技公司送工1.1万人，助力该企业今年前三季度各项经营指标实现双位数增长，工业产值868亿元，较去年同期增长26%。

此外，合肥经开区还在全国首创“共享用工”新模式，引导企业间开展用工余缺调剂；依托人力资源服务产业园，搭建“经开区人力资源蓄水池”，实现“闲时人力蓄水，忙时企业用工”。

优服务 满足各类人才医疗服务需求

合肥经开区现有外籍人员1200人，其中重点企业高管约300人。为就近满足他们的多样化医疗需求，合肥经开区一方面与安医大二附院合作共建“国际医疗部”。按照“六专”要求（即专班、专人、专责、专门场所、专门通道、专项经费），实现挂号、检查、诊疗、住院、转诊一体化管理、一站式服务。目前，已有包括大众安徽公司在内的206名重点企业高管、140名外籍人才纳入服务范围。另一方面，在自贸区经开医院组建“企业服务部”，实行专家坐诊、随到随看，为重点企业高层次人才提供首诊、基本检查、康复理疗等全程服务。同时，在市委、市政府的支持下，建设新桥国际医院，定位为合肥新桥科创示范区首家三甲医院，总规划用地300亩，按一次规划、分两期建设，一期规划床位数500张，计划2023年建成投用。此外，合肥经开区坚持高质量开办社区卫生服务中心，将五个社区卫生服务中心全面委托安医二附院管理，实现了居民看病“小病

在社区，大病在辖区”的目标。

出实招 解决子女上学难问题

为解决入区各类人才子女的上学问题，合肥经开区引进全国百强中学清华附中，并于2019年正式启用，由清华附中直接管理，与本部一脉相承。除清华附中外，该区还先后引进上海建平、合肥一六八学校等国内名校，合作开办优质学校15所，努力实现了“三个满足”，即：满足外籍人才子女上学需求，满足各类人才子女“上好学”需求，满足企业务工人员子女入学需求。

为满足长鑫、蔚来等区内重点企业外籍员工子女的入学需求，合肥经开区与清华附中合作，将规划建设一所“中国根基、国际品质”的外籍人员子女学校，目前已达成合作协议，选址合肥新桥科创示范区，计划2023年9月开学。

强配套 保障居住生活舒心安心

让各类人才生活得更舒心安心，更能彰显一个地区的服务“温度”。合肥经开区投资5.29亿元，建成全省领先、全国一流的南艳湖精品公寓中心，为入区人才提供了一处高品质的健身休闲锻炼场所。同时大力推进社区文化设施建设，先后建成8个城市阅读空间，让社区生活更具文化气质。

此外，还陆续建成大众研发基地生活配套项目和南、北区人才公寓、恒创公寓、智能科技园精品公寓等一批配套设施，提供高品质衣食住行服务保障。投资4.5亿元的明珠广场山姆会员商店正在规划建设，计划今年底开工，建成后将极大提升区域高端零售品质，为经开区优化营商环境增添光彩。