

续写“春天的故事” 再绘幸福新画卷

深圳市福田区国家基本公共服务标准化综合试点高分通过中期评估

□ 詹中良

冬日暖阳,如沐春风。步入福田区福康之家一楼办事大厅,工作人员和志愿者正礼貌有序地接待前来办事的残疾人市民;多功能运动场内,专业老师正在指导残疾人体育爱好者有序进行各项健身运动;张目文学社、书画社,一些残疾人则在画画、习字、听文学讲座等等,热闹而祥和。这是福田区打造“弱有众扶”民生幸福标杆的一个生动侧影。

2021年11月30日至12月1日,广东省市场监管局组织专家对深圳市福田区人民政府承担的第一批国家基本公共服务标准化综合试点项目进行中期评估。在历时两天时间里,专家组通过听取汇报、查看现场、提问质询、审阅资料等方式,对试点建设情况进行了综合评估,一致认为,福田区国家基本公共服务标准化综合试点项目领导重视、组织得力,全域覆盖、系统布局,贯彻实施、精准服务,较好地完成了试点中期工作任务,经过多环节严谨评审,福田区最终以92.5分的综合得分高分通过。

2020年3月,市场监管总局、国家发展改革委、财政部确定了51项国家基本公共服务标准化试点项目,深圳市福田区获批成为首批11个国家基本公共服务标准化综合试点项目承接单位之一,迈出了深圳市探索构建民生幸福标杆城市的重要一步。在市场监管总局、广东省市场监管局和深圳市市场监管局的大力支持下,福田区在区委书记黄伟等领导的带领下,将国家基本公共服务标准化综合试点项目列为区委区政府重点改革项目,由深圳市市场监管局福田监管局牵头组织,全面统筹规划,加强组织落实,保



福田区国家基本公共服务标准化综合试点项目中期评估会议

障财政投入,举全区之力推进综合试点工作。

续写“春天的故事” 打造先行先试“福田标杆”

作为国家首批、深圳唯一的国家基本公共服务标准化综合试点地区,福田以深圳中心区、首善之区的责任与担当,举全区之力推动综合试点改革项目落地见效,坚持“广覆盖、可持续、高质量、有特色”的创建路径,率先将“民生七有”融入基本公共服务标准化清单,梳理145项基本公共服务事项,主导、参与44项基本公共服务标准纳入省市地方标准,提升群众获得感、幸福感、安全感。还设计发布了独具特色的“福田基本公共服务标准化”Logo标识,实行“亮标惠民”,全力打造深圳先行示范区的“福田标杆”,为“十四五”国家基本公共服务体系建设提供精彩的“深圳样本”。

守好民生底线,打造“弱有众扶”民生幸福标杆。位于上梅林梅岭七路的福康之家,建筑面积近7800平方米,高达七层,由福田区政府全额投

资,集行政办公和服务为一体。大楼内不仅设有福田区行政服务大厅残联分行,还有残疾人多功能运动场,残疾人辅助器具服务中心、精神康复者家属资源中心、残疾人文学社、书画社、幸福乐园等服务点,集政务服务、康复训练、日间照料、职业培训、文化体育、心理服务等功能于一身。

2013年12月建成并正式投入使用以来,福康之家已累计服务逾20万人次。以“幸福乐园”品牌活动为例,项目充分发挥残疾人自主的力量,通过学习交流、文化沙龙、成长论坛、心理辅导、交友联谊等形式,至今已开展活动超2000场次,为1166个家庭解决困难。

目前,区残联14个服务事项纳入区基本公共服务清单。新研制《残疾人文化体育公益学堂服务规范》等9项区级内部规范,2项地方标准获取立项。构建了“14+9+2”的残疾人基本公共服务体系,通过标准化,细化了服务工作要求,优化了办理流程,促进了服务的高效化、均等化和规范化,为高质量残疾人公共服务供给提



侨香社区“长者食堂”

供了保障。

区残联理事长罗念纯表示,综合试点开展以来,区残疾人服务标准化工作亦得到全方位推进。下一步,区残联还将围绕残疾人心理服务、无障碍建设等领域,积极参与省市地方标准研制工作,精心打造标准示范项目,不断完善服务标准体系,以标准化优化资源配置、规范服务流程、明确权责关系、创新治理方式,促进提升服务残疾人的能力和水平,让“幸福福田”惠民服务更有温度、更有质感。

服务送到“家门口”,全力为群众创造高品质生活。作为纯住宅社区的香蜜湖街道侨香社区总面积0.64平方公里,总人口约2.2万人。以侨香村广场为中心,党群服务中心、社康服务中心、社区警务室、全民健身路径、24小时图书馆、儿童之家、长者食堂、文明学院、长青老年大学等公共服务设施应有尽有,标准化应用场景丰富多彩,与住宅区内的群楼形成了便捷的“15分钟”服务圈。

目前,侨香社区提供包括孕产期保健服务、0-6岁儿童健康管理服务、

老年人健康管理服务、传染病及突发公共卫生事件报告和处置服务、社区养老服务(膳食供应、文化娱乐)、居家养老服务(适老化改造服务)、扶残助残服务、人民调解服务、退役军人服务、社区综合文化服务中心免费开放服务等55项服务事项。

社区党委书记罗佳佳介绍,在认真对标《福田区基本公共服务清单》《福田区基本公共服务标准体系》,全面梳理形成社区基本公共服务清单、社区基本公共服务标准体系表后,能享受到什么样的基本公共服务,由谁来提供,居民如今全部一目了然。

永葆奋斗激情 全力绘就民生幸福新画卷

基本公共服务,是兜住民生底线、维护生活秩序的重要保障。福田以推进国家级基本公共服务标准化综合试点为契机,不断为“首善之区”幸福福田注入新内涵。

率先制定印发《福田区基本公共服务清单》。统筹基本公共服务设施布局 and 共建共享,呈现出服务领域全

面覆盖、服务深度拓展提升、特色项目亮点纷呈等特点。

打造形成了一批福田特色基本公共服务标准。主导、参与44项省、市地方标准,其中省地方标准6项(已发布3项、已立项3项),市地方标准38项(《居家护理服务规范》《劳动争议调解工作规范》《职工养老保险经办服务》《社会救助民主评议工作指南》《退役军人档案管理规定》等36项已立项)。

同时,围绕福田基本公共服务的特色和亮点事项,深度挖掘辖区基本公共服务的经验做法。新研制并发布符合GB/T 1.1要求的内部规范81项,全面涵盖了基本公共服务的提供和保障工作,实现了所有基本公共服务事项有标可依、标准齐全。

与国家标准对比,福田区在16个服务事项上,拓展了基本公共服务内容、对象范围,增加了服务覆盖的人群和服务类别,有效提升了福田区全体市民的幸福指数。同时,41项具有福田特色和亮点的项目中,儿童友好服务、中小学生学习实践教育、粤港澳青年创新创业扶持、社会体育场馆惠民开放等服务项目具有全国引领示范作用。

“福田结合辖区实际制定的基本公共服务清单,部分服务事项上细化充实,还体现了福田特色和亮点!同时,该区针对标准实施开展了监督检查,发现问题及时改进,确保标准化工作有效运行,突出展示试点工作成果,起到了很好的推广示范效果。”专家组评价说。

践行初心使命,永葆奋斗激情。站在继往开来“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上,乘“双区”东风,迎“十四五”开局,福田区将继续深入贯彻落实国家、省、市创建要求,深度吸收专家考核组提出的意见建议,发挥先行示范作用,提升民生福祉,为全国、全省基本公共服务标准化建设提供更多探索成果、实践范例。

审批改革再突破 奏响系统集成“三部曲”

——山东自贸试验区烟台片区以核心指标争先带动营商环境持续创优

□ 赵峻峰 张庆波 朱先俊

营商,就是赢未来。营商环境,是一座城市的生产力、竞争力、吸引力。优化营商环境,可以为城市高质量发展注入新动力。

山东自贸试验区烟台片区紧扣“为国家试制度、为地方谋发展”战略定位,按照“点位突破、系统集成、品牌创建”的总体思路,聚焦企业开办、项目开工、不动产登记3项营商环境核心指标,将“对标全国最好”和“推动首创改革”作为流程再造的“一体两翼”,全面对标上海浦东、苏州工业园、昆山等改革最前沿,大力开展制度创新、系统集成,审批效能迈入“全国最优阵营”。

以企业视角、需求导向推动改革,破解堵点打通“条条链”,协同创新结成“一张网”,奏响审批改革系统集成“三部曲”。从局部探索、破冰突围,到系统协调、全面深化,烟台片区突出创新性、引领性,积极争创系统集成创新的典范。通过针对核心指标的创优争先,吸引更多优秀企业家、创业者、高层次人才的目光,打造有辨识度、与国际通用规则接轨的营商环境“金名片”,彰显城市发展软实力。

开办企业篇: 高度便利化 创业梦想“零距离”

企业开办,是企业“全生命周期”中遇到的首个审批事项,也是感知一个区域营商环境的“初体验”。

烟台片区在企业开办领域,先后推出了中日韩投资便利化“跨国办”、远程勘验、“共享注册”等15项“首”字号的制度创新。目前,国务院规定审批时限为5个工作日,山东省最新规定审批时限为1个工作日,烟台片区企业注册登记平均用时仅为2个小时,并延伸建立了一整套“高度便利化”的企业开办审批系统。

“接入门户”做到“极简”,一次性

激活审批、服务全过程,让开办企业真正变得“触手可及”。创新设立企业开办“一网通”专线,政务服务窗口“云客服”,申办人一个电话或微信即可激活整个审批系统,由指定的帮办代办专员全程靠上服务,实现“一线直通、一人专办、一办到底、全程无忧”。立足烟台片区“对接日韩、面向全球”的目标定位,首创性推出中日韩投资便利化“跨国办”模式,通过“主体资格跨境核实、登记文书线上流转、营业执照离岸审批”,让投资经营者不出国门,就能快速办理营业执照。截至目前,改革实践已扩大至韩国、日本、马来西亚、匈牙利的22家外商投资企业,成为“后疫情”时期吸引境外投资的“利器”。

“审批过程”做到“极速”,通过全要素集中、跨部门协作,将审批时限压缩到极致,最大程度为企业提供便利。“三办”,从局部探索、破冰突围,到系统协调、全面深化,烟台片区突出创新性、引领性,积极争创系统集成创新的典范。通过针对核心指标的创优争先,吸引更多优秀企业家、创业者、高层次人才的目光,打造有辨识度、与国际通用规则接轨的营商环境“金名片”,彰显城市发展软实力。

“帮办代办”做到“极优”,申办人“不需知道怎么办、只需讲清办什么”,就能享受到面对面、手把手的“保姆式”审批服务。针对企业自行准备申报材料费时费力等问题,组建身着“自

蓝蓝”马甲、专业化的帮办代办队伍,为申请人提供专属式、定制化服务。针对操作复杂、无人指导、网办率低等严重制约“网上办”的问题,自主研发功能模块并嵌入山东省政务服务网,全国首推远程帮办代办服务,争当“一网通办”咨询服务的先行者。申办人遇到困难时,可预约连线帮办代办专员,通过远程视频辅导、桌面代操作等方式完成报审。

2021年截至目前,烟台片区新设立企业3816个,连续第二年超过2019年同期规模,为促进市场主体增长、激发经济发展活力、大众创业万众创新发挥了关键作用。

项目开工篇: 高度集成式 施工手续“零堵点”

项目开工,是手续最复杂、周期最漫长的审批之一,以硬招实招拆解“万里审批图”,助力项目快上马、快建设、快投产,就是在帮助企业压减沉淀资金、节省工程成本、抢抓市场机遇。

烟台片区通过划分模块、分类施策、精准发力、全程跟进,打造“高度集成式”的项目开工审批系统,实现“5420”改革目标,即:政府投资类项目、一般社会投资项目、社会投资工业项目全流程审批时限控制在50、40、20个工作日以内,纳入“拿地即开工”审批机制项目,不动产权证、建设用地规划许可证、建设工程规划许可证和建筑工程施工许可证等四证发放控制在1个工作日以内,最长不超过5个工作日。

“前端要素”集成,打破审批提速只在窗口的思维定式,将位于前端的共性要素识别出来,超前布局、一体化推进,大幅压缩审批以外时间。推行“区域评估”,选取已纳入规划的成片地块,由财政出资对环境影响评价、节能评价、地质灾害危险性评估等11个审批前置事项,编制区域性评估评审报告,由入驻项目共享使用。截至目

前,万华工业园东区公辅设施、华新不锈钢新材料智能化深加工等15个项目从中获益。推行“多测合一”,将工程建设中涉及的测绘业务整合为一个或几个综合测绘事项,审核报告推送至工程建设项目审批平台,实现用地、规划、施工、竣工、不动产登记的全过程共享应用。整合审批系统,将投资项目在线审批监管平台、国土空间规划“一张图”系统、施工图联审系统、不动产登记系统等行业管理系统集成合一,加强信息共享、互联互通、业务协同,实现建设工程项目审批“全程网办、一次申报、并联审批、同步发证”。

“审批环节”集成,聚焦建设工程项目审批中的堵点、痛点,由“问题”催生“课题”,由“想法”推导“做法”,大力推动集成创新。实行“清单制+告知承诺制”。对工程建设项目所有行政许可事项进行系统梳理,建立清单,确保“清单之外无审批”。建立衔接事前信用核查、事中信用承诺、事后失信惩戒的“告知承诺制”,用一纸承诺书替代一摞证明材料。开展集成式审批,以“全链条”“分模块”视角推进改革,对管理内容相近或属于同一办理阶段的多个审批事项,整合为一个审批事项,做到“一表申请、合并审查、集约审批”。实行“拿地即开工”,对项目开工各项审批手续提前预审,并出具预审意见,待项目取得土地批准手续后,相关部门在限定时间内将预审意见转为正式审批手续。全国首创“四书合一、三一审批”,针对区域评估外的地块,建设单位可以将可行性研究、节能、社会稳定风险分析、水土保持4份报告书整合为1个文本,经审核后1个文号出具综合审查文件,实现“一体编制、一次报审、一文批复”。

“验收报装”集成,将改革向后延伸覆盖,实现“竣工即验收”“报装联合办”。推行建设项目“联合验收”,建设单位可自由选择综合联合验收或分段

联合验收。综合联合验收是指各专项验收部门集体对工程进行竣工验收,做到“一窗受理、按责转办、同步办理、集中反馈”。分段联合验收是指按照“进度相似、并联打包”的原则,分阶段组织各专项部门联合验收。实行市政设施“联合报装”,在工程审批系统设置报装模块,对于建设单位申请的报装项目,水、电、气、暖、信等专营单位共享信息、同步审批、联合安装。

“项目服务”集成,针对通过改革暂时不能解决的难点问题,推行事前、事中、事后全覆盖的项目服务。组织审批相关部门建立“项目管家”团队,为项目报建提供全程陪办、按需帮办、协调督办服务。对法律关系明确、申报材料简单的审批服务事项,“项目管家”可独立完成受理、审查、做出审批决定。由“项目管家”牵头串起复杂审批全过程,对重点项目审批存在的堵点、难点问题,组织召开审批联席会议、集中研究解决。

不动产登记篇: 高度协同性 登记抵押“零延时”

不动产登记,主要衡量面向土地、房产等大额重要资产,购买、交易、抵押等所需的流程、时间、费用,关系到

企业、群众的获得感和满意度。烟台片区聚焦企业、群众需求,整合规划、国土、税务、公证等多领域要素,在“信息协同、规程协同、创新协同”三维体系统筹发力,创新推出“高度协同性”的不动产登记审批系统。目前,国家规定不动产一般登记、抵押登记业务办理时间为5个工作日以内,烟台片区不动产登记率先实现各类登记业务全部1小时内办结,“绿色专窗”涉企业业务30分钟内办结,实现了公平、公正、可预期、零延时。

“信息协同”维度,加强信息资源跨部门、跨层级互通共享,以信息化应用场景赋能不动产登记全过程。为

“信息孤岛”建起“互通桥梁”,不动产登记系统与公安、住建、法院、市场监管等13个系统实现数据共享。电子证照、电子文本等数据信息,部门间可以调取或核查的,申办人无需提供,部门间可以线上传递的,申办人无需跑腿。研发“房产测绘成果转换”软件,房产测绘成果自动转换格式、定向加密传输,职能部门对落宗所需材料复核后,即可直接利用数据开展楼盘搭建及后续业务,权属落宗工作效率提高近70%。

“规程协同”维度,推行全要素整合、全流程再造、全标准重塑,催生联审联办新机制。在原有“不动产+税务”结成对子、并行受理的基础上,通过组织不动产登记、税务工作人员开展“业务互学、授权互认”,实现“物理聚合”到“化学融合”的新跨越,企业、群众只需在一个窗口、交一套材料,工作人员一人操作两个系统,即可办完不动产登记、缴税等所有业务。推行二手房过户“一窗办五事”,群众只需要填写一张流转单,五个单位内部流转、联审联办,一次性即可完成“不动产、自来水、电力、热力、有线电视”的全部转移过户,2021年已累计办理此类业务8500余笔。推行“不动产+公证”联办,企业、群众因不动产买卖、继承、赠与等需要办理公证时,可在公证机构同步申请不动产登记、一次性提交申请材料后,即可取得不动产登记证书。

“创新协同”维度,围绕企业、群众现实需求,发挥政务服务中心的平台优势,深化跨部门协作,提供主题式服务。推出“交房即办证”。由不动产窗口牵头发起,规划、建设、公安等部门提前介入,完成对房地产开发项目的规划核实、竣工验收、房屋实测、门牌赋码编号等。在开发企业具备法定交房条件后,购房者可在收房时同步办理缴税、领取不动产权证书。推行“房产抵押和银行贷款”协同办。办事群众无需在银行和不动产登记中心往返跑,只要在银行签署相关合同,一次性提交资料、发起抵押登记申请,即可由不动产登记中心和银行工作人员在“线上”完成全部手续办理。