

打造“一事一次办”改革的成都龙泉驿模式

四川成都经开区(龙泉驿区)创新“三三四”工作法,推进“一事一次办”改革试点走深走实,已推出的50个主题服务事项,办理环节平均压缩60%以上,办理时间平均缩减30%以上

□ 何子蕊 朱 婷

“以前要跑好几个地方才能办成的事,现在一个地方就直接办好了,真是太方便了!”在四川省成都经开区(龙泉驿区)政务服务中心大厅办事柜台前,刘女士发出这样的感慨。一沓材料递到柜台,工作人员接过后,检查、扫描、分发、审核、反馈,一系列操作后,一张表递到办事群众面前,签字、确认、取件,整个流程简洁高效,秩序井然。

在成都经开区(龙泉驿区)政务服务中心大厅里,这样的“一窗综合”业务办理服务已实行一年有余。2020年8月以来,成都经开区积极抢抓省级“一事一次办”改革试点机遇,围绕企业群众办事需求,创新行政审批模式,通过“三三四”工作法,探索开展“主题式”“套餐式”审批服务,变“多件事”为“一件事”,变“多头跑”为“一次跑”,企业群众的改革获得感不断增强、办事满意度不断提升。

截至目前,全区“一事一次办”总办件量达到2469件,办理环节平均压缩60%以上,申报材料平均减少30%以上,办理时间平均缩减30%以上,企业群众办事满意度达99%以上。

以群众需求为导向 绘好“三张图”

“以前办理一些业务,群众可能要跑很多窗口,办理这样那样的手续。现在我们对办理的高频事项进行了整理,许多业务在一个窗口就可以办完。”成都经开区(龙泉驿区)行政审批

局工作人员说,“一事一次办”改革开展,首先要做的就是让前来办事的企业和群众知道哪些事是“一件事”,哪些“一件事”现在可以“一次办”。

群众的需求在哪里,改革就在哪里。为了让“一次办”精准服务于“一件事”,成都经开区(龙泉驿区)以群众需求为导向,结合本地实际,着力绘好“一件事”和“一次办”的“三张图”,即高频事项全析图、全生命周期模型图、最小颗粒事项图。

首先,利用大数据技术,对政务大厅排号、咨询、受理热点事项,百度搜索涉及审批关键词前排事项,民生诉求会办平台高爆事项,进行全面分析研判,抓取办件量大、流程繁琐、需求新增的100项审批事项,设立“一事一次办”的“事项选取库”。

统计过后,将“一次办”的“一件事”分为“人生服务一件事”“企业开办一件事”“工程建设项目一件事”“不动产登记一件事”几个大类,每个类别下面都有更加详细的细致分类。比如,“人生服务一件事”类目下,又分为“二手房过户”“水电气通办”“社保登记”等数十个类目,基本涵盖了群众日常办事事项,契合了群众所需、社会所盼。

为了便利群众理清自身所办事项归属类目,成都经开区(龙泉驿区)按照生命周期发展原则,将公民生命周期划分为婴幼儿、少年、青年、中年和老年五个阶段,企业生命周期划分为创业起步、行业准入、日常运营、发展融资和遇到困难五个阶段,将这些阶段相关联的办理事项集合到一起,划

分为“一件事”。

在成都经开区(龙泉驿区)政务大厅里,正在为新出生的二儿子办理户口登记等手续的王先生满脸喜色:“今天来把《出生医学证明》、户口登记、医疗保险、社会保障卡等一次性都办好,材料准备好一下就能办,省得麻烦了。”王先生说,相比于给第一个孩子办理相关手续时的繁琐,现在办理所需提交的材料、办理流程、提交方式等都更加人性化,省时又省心。

通过以最小颗粒度、最细情景化标准,精细化梳理审批事项涉及的审批程序、审查要点、环节时限等要素,成都经开区(龙泉驿区)重构政务服务的“供给侧”事项,群众“需求侧”一目了然地了解到可办事项及所需材料,精准精细服务需求得到满足。相比于传统的“单线程、多窗口”办事程序,这样的“一次办”业务办理服务得到了群众的一致好评。

从“供需”两端发力 建好“三平台”

在梳理好“一件事”是什么后,最关键的就是要明晰“一次办”靠什么,怎么才能实现“一事一次办”。成都经开区(龙泉驿区)通过线下综窗办理平台、线上模块办理平台、上门集中办理平台“三平台”的创新搭建,一个全方位闭环式的精细化办事服务系统由此诞生。

在成都经开区(龙泉驿区)政务大厅,与前台事项受理的秩序井然有序,后台的材料处理、分发更加繁忙而快节奏。为了保证“一件事”办理更加便

捷,经开区政务服务中心设置了“一事一次办”综合窗口,开发了“无差别一窗受理系统”。通过前台综合受理、后台分类审批、综窗统一出证模式,将“麻烦事”从“群众前台办”转为“工作人员后台办”。

“从前群众办事材料都是在前台扫描上传系统,现在全部送到后台进行扫描,再分类发送到不同审核部门,前台处理的事项更加简洁明了,办事效率也就提高了。”经开区政务服务中心工作人员说,现在群众可以直接将所有材料提交到综合窗口,后台进行分类上传后,各个部门同时审批,变单个事项“最多跑一次”为一整件事“最多跑一次”,真正实现“一窗受理、一次告知、一次联办、一次办好”。

此外,成都经开区(龙泉驿区)还灵敏捕捉到了群众需求,创新实践“上门集中办理”,变窗口“坐等”为“主动”服务。

今年4月,成都经开区(龙泉驿区)世贸广场开业在即,一大批商户亟待开业日前办齐相关手续。针对这一需求,成都经开区相关部门制定专门的工作方案,为世贸广场商户提供上门办理业务。

经过前期调研梳理,成都经开区(龙泉驿区)行政审批局了解到入驻世茂广场业态包括服装、餐饮、洗车场、KTV、健身房、教培机构等,通过整合将这些业态归为“一事一次办”事项之下,分别为“我要开食品店”“我要开洗车场”“我要开娱乐场所”等8个主题服务,共包含营业执照、公共卫生许可证、食品经营许可证等11

大类证照办理。

情况了解清楚后,成都经开区(龙泉驿区)行政审批局每天派出6名~8名人员到现场为商户按照“一事一次办”模式进行办理,同时结合“容缺后补”“先出证、后勘验”等工作方式,保证300余家市场主体准时开业,成功探索出商业综合体行政审批综合办理机制。

除了线下审批模式的创新,线上事项办理平台也在不断完善。借助省一体化、市“蓉易办”政务服务网络,成都经开区(龙泉驿区)梳理发布了50个主题事项模块,打通了“网上办、掌上办”渠道。

“现在企业开办不仅实现‘跑一趟’,甚至能够做到‘零跑路’。”成都经开区(龙泉驿区)行政审批局工作人员表示,通过天府蓉易办、四川政务服务网等网站,企业可以直接网上上传材料,最后证件资料等通过邮寄的形式快递上门,足不出户即可开办企业。

为了保证线上与线下办理服务的一致,成都经开区(龙泉驿区)还创新建立了模块主题事项内容动态调整机制,通过“供需”两端同时发力,使四川政务服务网、龙泉服务App与政务服务大厅的办理事项及办事指南保持一致。“一事一次办”改革线上线下有机融合,真正实现了让“数据跑”代替“群众跑”。

聚焦提升改革质效 创立“四机制”

“一事一次办”涉及多部门的联合协作,想要事项办理更加便捷,就必然

涉及流程再造问题。成都经开区提出的集成联动机制、宣传释疑机制、流程优化机制、持续提能机制“四个机制”刚好解决了这一问题。

首先,成都经开区将“一件事”主题涉及所有事项的审批流程进行全面梳理,理顺前后置关系,将业务整合和流程再造,推动系统、部门之间流程并联实施、表格集成归并、材料共享复用、一次提交申报,基本实现减材料、减时限、减环节、减跑动“四减”目标。

比如“我要开健身房”事项,改革前需要材料41份、承诺办理时限43个工作日、需要跑5个部门、至少跑5次,改革后只需材料25份、办理时限14个工作日、只需跑1次。其他办理事项如“二手房过户”“我要开洗车场”“我要开零售店”“我要开电影院”等,办理所需时间、材料同样大大减少。

“以前办理过户要上下楼跑,现在一个窗口一个小时就办好了,提交的材料也变少了,工作感觉轻松多了。”对于现在的业务办理方式,房产中介刘女士连连称赞。因为工作的需要,刘女士常常带领客户办理房屋过户手续,“一事一次办”改革为其工作带来了不少便利。

为了提高审批效率,成都经开区(龙泉驿区)还注重将“证照分离”改革、容缺受理和告知承诺制改革与推进“一事一次办”改革结合起来,并融入“远程视频踏勘”“联合踏勘”等勘验新模式,充分发挥系统集成改革的强大作用,有效减少了业务整合和流程再造阻力。

“一事一次办”改革是进一步推动办事环节缩减、提高办事效率的创新尝试和突破,有助于打造规范高效便捷的服务环境,持续优化营商环境,全面提升企业和群众的获得感、满意度。“下一步,我们将继续加强‘一事一次办’服务宣传,让更多企业和群众了解便利的办事流程,更好地服务大众。”成都经开区(龙泉驿区)行政审批局相关负责人如此表示。

创新路数打法 跑出投资“加速度”

山东青岛市崂山区全力实施固定资产投资重点项目突破行动,实行项目清单化、清单节点化、节点责任化调度方式,推动全区重点项目提速、提效、提质

□ 孙 俨 王咏雪

今年以来,山东省青岛市崂山区按照市委、市政府“项目落地年”部署要求,牢固树立“大抓项目、大抓落实”鲜明导向,全力实施固定资产投资重点项目突破行动,进一步转变思路、创新打法,实行项目清单化、清单节点化、节点责任化调度方式,推动全区重点项目提速、提效、提质。1月~11月,全区投资同比增长13.3%。其中,民间投资增长20.9%,新纳统固投项目181个;7个省级重点项目、16个市级重点项目全部开工,投资完成率均超150%。

顺势而为,统筹谋划加压奋进。一是以新姿态开启新局面。在投资连续两年增长20%以上的背景下,乘势谋发展,顺势抓项目,再次确定两位数年度增长目标。说了算、定了干,攻山头、打硬仗,1月~11月,全区投资增速始终保持在13%以上。二是以大项目引领新发展。制发《崂山区2021年固定资

产投资重点项目突破行动实施方案》,围绕重点产业、基础设施、社会民生、城市更新四大领域,确定总投资1800亿元的200个重点项目,支撑全区经济社会稳定发展。三是以新算法指导新打法。建立“重点项目投资+挖潜投资”的调度新模式,明确27个牵头责任单位年度投资目标,用目标倒逼责任、倒逼措施、倒逼落实。

顶格协调,纾困解难重点突破。对青岛华润万象汇等116个支撑项目,实施区级领导包联推进机制,发挥“关键少数”作用,冲锋在前带头抓项目推进。其中,对山东能源研究院等重点大项目,发挥专班总牵引作用,顶格倾听、顶格协调,确保项目提速。对实验学校初中部等84个重点项目,实施牵头单位主责推进机制,“一把手”全程调度,分管领导、科室负责人盯上、靠上,进现场、解难题、促进度。召开各类专题会、现场会100余次,解决微电子产业园市

政配套路、山东中医药大学附属青岛医院东院区土地征迁等重点问题160余个,确保全区重点项目对投资增长形成绝对支撑。

改变打法,比学赶超全面提速。一是挂图作战。确定116个支撑项目月度节点1200多个,倒排工期、挂图作战,对于慢于月度计划的项目进行黄灯预警,倒逼牵头单位通过抢进度方式将耽误的时间抢回来。二是精准调度。优化日落实、周调度、月通报机制,对建安费、设备购置费、土地费等其他费用三类投资进行精细调度,制发各类督查专报、督查通报80余期,确保建安投资稳定增长,对GDP起到关键拉动作用。三是评优亮短。每月集中展示、通报27个牵头单位年度投资目标完成进度,对于完成不达进度的牵头单位,区领导适时约谈、督促,提升相关单位抓项目、促投资的责任感、紧迫感。

创新机制,高效协作精准服务。

精准精细抓调度 重点项目求突破

山东青岛崂山区主要经济指标保持较快速度增长,经济发展呈现稳中有进、稳中向好的良好态势,前三季度GDP增长12.5%、固定资产投资增长19%

点、难点和堵点问题,全力支持企业做大做强做优,为区域经济高质量发展注入强劲动能。深入开展“扫楼扫街”“化零为整”行动,前三季度完成月度纳统企业45家,拉动GDP增长0.8个百分点。

在“四新”经济集聚发展上“出实招、求实效”。坚持科技赋能、创新引领,聚焦打造“四新”经济集聚区目标任务,加快推进“四新”产业、企业、平台、人才等要素集聚,打造新的经济发展“增长极”。培育省重点上市后备企业31家、市级新经济增长企业23家、市新经济高成长企业18家,均居全市第一;先后获批省“十强”产业雁阵集群5个、领军企业

8家、省重大课题攻关项目8个,均居全市首位;新增专精特新企业183家,预计全年高新技术企业增加100家以上,“四新”经济增加值占GDP的比重达41%、继续保持全市第一。

在聚力突破重点项目上“出实招、求实效”。坚持把项目建设作为发展的“生命线”,聚焦全市“项目落地年”部署要求,实行顶格协调、专班推进,依托海尔、歌尔、山东能源研究院等14个重大项目专班,累计解决项目建设难题160余个,全力推动重大项目“快开工、快建设、快达效”。在主导产业方面,中电曙光、东华软件等51个项目开工在建,巨峰光学

强化“要素跟着项目走”,组建五支小分队,聚焦项目招商引资、土地征迁、供地规划、施工手续、开工建设等关键环节,主动服务、靠前服务,累计完成供地2000余亩,核发规划、施工许可600多万平方米,保障银丰财富广场等重点项目顺利实施。大力实施改革创新,积极推行“拿地即拿证”等改革措施,印发《关于办理房屋建筑工程项目土石方整理、桩基础施工许可的通知》,对列入重点项目名单的房屋建筑工程项目,建设单位拿地、确定施工单位后,先行办理土石方整理施工手续,推动银丰商业等13个项目提前开工。

“扫楼扫街”,深入挖潜颗粒归仓。一是压实“扫楼扫街”工作责任。制发2021年投资“扫楼扫街”清单,按照行业管理、属地管理原则,明确各行业主管部门、街道办事处挖潜责任,建立横向到边、纵向到底的挖潜机制。二是常态化开展“扫楼扫街”活动。瞄准全区750多家规上企业、科研院所等单位,发挥牵头单位作用,定期调度走访,挖潜项目150多个。三是做好“扫楼扫街”清单式管理。建立台账,动态维护、定期更新,成熟一个、纳统一个,1月~11月,新纳统对标公司设备购置等挖潜项目107个,对投资增长形成有效补充。

山东传真

宁津实现跨境电商“9710”出口零突破

本报讯 近日,来自山东省宁津县商务局的消息称,今年宁津县美能达健身器材有限公司第一次通过跨境电商“9710”报关方式向日本出口一批健身器材,实现了宁津县自营生产企业跨境电商“9710”出口零突破。

跨境电商“9710”出口业务适用于境内企业通过跨境电商平台与境外企业达成交易后,通过跨境物流将货物直接出口至境外企业。这种模式可以将企业零散、小单、流动的出口交易简单化,减少企业出口环节和程序,让出口企业申报更为便捷。

近年来,宁津县商务局积极与德州海关、德州市商务局

等多个部门沟通,了解相关政策情况,多次调研走访企业,了解企业在实际使用跨境电商报关过程中存在的困难,组织企业参加跨境电商培训,从备案、注册到后期网上申请,一步步指导企业人员进行操作。

宁津县积极引进阿里巴巴国际站、宏运通、网商国际等专业跨境电商平台,鼓励企业利用跨境电商、海外仓等新兴外贸方式开拓国际市场。目前,除美能达外,蓝德、迈宝赫、布莱特威、新兴化工等企业均正在开展跨境电商业务。截至11月底,宁津县已完成跨境电商“9710”出口实绩近2900万美元。(孙 俨 王咏雪 孟 娟)

滨州推行生态环境执法事项清单管理

本报讯 近日,山东省政府新闻办召开新闻发布会,介绍黄河流域生态保护和污染防治工作情况。滨州市作为全省唯一一个京津冀“2+26”通道城市和环渤海“1+12”城市叠加的城市,始终坚持精准治污、科学治污、依法治污,尤其坚持以法律的武器、法治的力量保护生态环境,坚决维护环保法律法规权威。仅今年以来,滨州就立案处罚509起,罚款1.1亿元,环保、公安联合办理行政案件58起、行政拘留65人,办理刑事案件22起,抓获犯罪嫌疑人119人,形成强有力震慑。

滨州市副市长臧伟介绍说,滨州强化生态环保帮扶,实施生态环境执法事项清单管理,常态化推进正面清单和“微违免罚”等监管举措,持续施行“送法入企”,引导企业依法经营、合法经营。据了解,滨州市在山东省率先打响“1+1+10”污染防治攻坚战,成立总指挥部,市委市政府主要领导担任总指挥,同时成立10个分指挥部,由分管副市长任指挥,形成上下贯通的指挥体系、左右联通的作战体系,推动艰苦卓绝的三年污染防治攻坚战圆满收官。截至2020年底,滨州市确定的55项主要目标、386项重点任务已全面完成,9项约束性指标均已实现,生态环境质量明显改善,在全省7个传输通道城市中优良天数比例最高、PM_{2.5}平均浓度最低,省控及以上地表水考核断面、近岸海域水质二类优良水体比例全部达标,受污染耕地安全利用率、污染地块安全利用率均为100%。(孙 俨 王咏雪)