

市场主体向往 人民群众满意

江苏南京市高度重视营商环境建设,以提升市场主体获得感为目标,在政策制定和落实、助力企业纾困解难、强化政企互动等方面打出优化营商环境“组合拳”

近年来,江苏省南京市深入贯彻党中央、国务院关于打造“市场化、法治化、国际化”营商环境决策部署,全面落实江苏省委、省政府关于优化营商环境的工作要求,全方位推动营商环境持续升级。在国家营商环境评价中,南京市连续两年获得“标杆城市”称号,2020年,在18个评价指标中,有16个指标入选标杆。国务院发展研究中心对《优化营商环境条例》实施情况发布的评估报告中,南京市“一件事一次办”“企业家服务日”及“南京海关探索推进‘基础资质’‘特定资质’一次申报、一次办理”三项举措被点赞并在全中国推广。

聚焦急难愁盼 助力市场主体发展

南京市高度重视营商环境建设,以提升市场主体获得感为目标,在政策制定和落实、助力企业纾困解难、强化政企互动等方面打出优化营商环境“组合拳”。

争先创优,创新政策举措。南京市始终把优化营商环境摆在突出位置,把完善营商环境政策作为推动高质量发展的先手棋,聚焦市场主体反映强烈的突出问题,通过推动政策持续升级,不断激发市场活力和社会创造力。2018年以来,南京市连续出台优化营商环境政策三个“100条”,制定实施省内市级层面营商环境首部立法——《南京市优化营商环境办法》。今年2月,南京市召开深化作风建设优化营商环境推进会,发布《南京市2022年优化营商环境实施方案》,方案围绕打造友好便利的投资环境、高效便捷的政务环境、公平透明的法治环境、包容有序的开放环境、优质普惠的要素环境、活力充盈的创新环境等“六个环境”,提出28个方面共116项任务,靶向发力,建设国际一流营商环境城市。

用户思维,强化政企互动。南京市建立营商环境特约监督员制度,先后两

次聘请涵盖八大产业链来自各行业、各种所有制企业及行业协会、商会的主要负责人和媒体担任南京营商环境特约监督员,对南京优化营商环境工作进行针对性“找茬”,参与南京各级政府部门营商环境政策法规制定、监督调研等活动。设立“企业家服务日”,现场限时回应企业诉求,2021年全年分主题举办企业家服务日活动8场,邀请相关领域的24位专家与325位企业家交流分享,企业反映的521项问题90%已解决,其余问题持续推进。

助企纾困,稳定企业发展。去年8月21日,南京市出台《关于应对疫情影响支持企业稳定发展的若干措施》,聚焦“免增补缓”,顶格落实国家、省纾困政策的同时,部分政策还实现“免申即享”“网申捷享”“代办直达”。今年3月31日,为应对疫情影响,南京市又出台《“同心抗疫携企同行”助企纾困二十项举措》,助力中小微企业平稳发展。同时,南京市建立重点企业疫情防控工作联络员制度。去年禄口机场疫情发生后,南京市进一步深化企业“驻厂员”联系服务机制,200多家重点企业实现“驻厂员”全覆盖,创新推出“三问七查两记一跟踪”驻厂联络工作法,确保企业有序生产。

坚持改革创新 持续优化营商环境

南京市持续落实国家、省、市惠企政策和优化营商环境政策法规,在减环节、减材料、减时间、减成本上下功夫,在推进营商环境建设制度化上下功夫,取得了阶段性成果。

精简行政审批,政务服务更加高效便捷。打造“15分钟政务服务圈”,南京都市圈140个事项实现跨省通办。创新推进一件事一次办改革,实现线上“一次登录、一网通办”,线下“只进一扇门,最多跑一次”,围绕个人和企业两个全生命周期,已形成626个“一件事一次办”场景。

在全国率先建成“不动产登记+金融”不见面服务体系,企业和银行可线上办理抵押贷款涉及的全部不动产登记事项,从原来至少跑4趟变为“零跑腿”,节省4日以上时间。“工程建设项目审批管理系统3.0版”正式上线运行,全面推广“拿地即开工”、全省首推“竣工即交付”、推进施工图“自审承诺制”、破解既有建筑改造利用消防审验难题。全省率先建成“开门接电”示范区,落地政企共担电力接入工程费用机制,确保客户建筑区划红线外“零投资”和“开门接电”。疫情期间,“开门接电”服务新模式高效服务了一批疫情防控项目火速送电,9天完成溧水“宁归来首站公寓”项目7100千伏安新装项目,3天完成栖霞区医院630千伏安增容项目。

破解要素制约,投资环境更加开放活跃。在江苏省首推政府采购“信用承诺制”,降低制度性交易成本,减轻供应商企业提交材料负担,进一步保护和激发中小微企业活力。创新要素保障,通过“招商地图”发布全市产业板块布局、载体资源、招商方向、入驻企业等内容。破解中小微企业融资难,设立民营企业转贷基金,疫情期间推出免息新政,精准直达中小微企业,助力企业“零成本”转贷。2020年2月转贷免费新政实施以来,累计为6377家民营企业提供“零成本”转贷融资服务超384.45亿元,豁免转贷费用7075.07万元。今年以来,由市、区两级共同开展“信易贷”专场推介活动100余场,市“信易贷”平台为超过4万家中小微企业提供信用贷款567.37亿元。搭建“海外仓跨境电商”公共服务平台破解跨境电商融资难题,出口退税资金到账期由原来的180天缩短至3天内,提升了资金利用率与周转率。

夯实法治基石,法律服务更加坚实有力。建立企业破产处置市级协调联动机制,府院联动机制实现全覆盖。构建金融纠纷诉源治理新机制,畅通一站解纷“调

节器”,全市14家法院实现诉讼服务中心附设“金融纠纷调解工作室”全覆盖。推进多元解纷,在家事、金融等领域建立20余个诉调对接机制,选聘109家特邀调解组织和431名特邀调解员,最大限度将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽。在全国范围内率先建立破产案件繁简分流机制,立足“案件分类、程序分流”,根据案件难易程度区分简易程序、普通案件、疑难复杂案件,并匹配相应简易程序。通过缩短举证期限、简化审判流程和裁判文书等举措,让大量简单案件通过简易程序快速处理。

立足新发展阶段 持续强化服务增效

下一步,南京市将以“全面便利、高度活跃、本质公平、充分开放”为方向,立足新发展阶段、服务构建新发展格局,深入研究优化营商环境工作的新趋势和新特点,持续强化制度供给和服务增效。

一是以提升市场主体获得感为导向,深化“南京探索”。落实《南京市2022年优化营商环境实施方案》,市各相关部门、各板块结合各自工作职能和领域特色,制定具体实施细则,让企业找得到、看得懂、用得上。

二是以体制创新流程再造为支撑,打造“南京品牌”。实施优化营商环境“十百千万”行动,每年在全市范围内评选并推广20个优化营商环境改革创新优秀案例、建立100个以上营商环境监测点、打造1000个左右优化营商环境创新应用场景、选派万名专员对口服务企业和重点项目。

三是以补齐短板实现新突破为目标,提升“南京标杆”。聚焦国家营商环境评价反馈问题和企业反映强烈的难点、堵点,出台一系列措施;加强制度建设,强调政策的连续性和长期性,打造稳定、公平、可预期的营商环境。

(南京市发展改革委供稿)

推动政务服务提档升级

黑龙江伊春市高标准建设12345热线

按照国务院决策部署和黑龙江省委、省政府关于进一步优化地方政务服务便民热线工作要求,伊春市严格落实“四个体系”,在黑龙江省营商环境建设监督局的指导下,于2021年11月开始12345热线平台建设工作,2022年1月在全省范围内首家启动新版热线平台试运行,全面完成各类政务服务热线整合归并。自伊春市12345热线平台试运行以来,已接听来电26,219次,交办热线工单14,986件,全力打造连心热线、暖心热线、贴心热线,切实提升了政务服务效能。

高位推动 快速高效完成热线建设工作

一是加强保障、统筹推进。伊春市委、市政府始终高度重视12345热线建设,多次专题研究推进相关工作,将其纳入重要日程,增加了人员编制,提供了资金保障,为平台建设打下了坚实基础。从全市热线一盘棋的角度,统筹推进热线整合工作,通过整体并入、双号并行、设分中心的方式,全面完成全市39条政务服务热线的整合归并任务。

二是应用创新、提升效能。伊春12345热线提供“7×24小时”全天候人工服务,高标准建立了“受理、交办、督办、反馈、考核、回访、评价”的全流程工作闭环,延伸覆盖至近1000个承办单位,实现了全天候服务、全渠道受理、全方位办理、全过程监督。开通了热线的政府门户网站、微信小程序的受理渠道,加强了与网格化综合平台的对接力度,持续提升热线平台数字化、智能化、信息化水平,加强热线服务能力。

三是整章建制、规范运行。为了实现用制度管事、用制度管人、用制度运行的目标,起草制定《伊春市12345热线工作管理办法(暂行)》,并待省级管理办法出台后,及时进行修订。持续加强内控管理,出台12345热线内部控制制度,对运行安全、值班值守等工作进行规范和约束,推动热线工作标准化、规范化。为增强辅助决策的能力,建立了热线工作报告制度,形成了常规工作每日报、总体情况每月报、重点情况成专报的工作机制。

多措并举 解决人民群众急难愁盼问题

伊春市12345热线牢固树立“群众呼声就是第一呼声、群众满意就是第一标准”的理念,以“热线要热、办事要实”为工作要求,通过建立健全直达一把手、提级专题调度、协商联席会议等热线运行机制和制度,确保企业和群众的诉求事事有回应、件件有着落。

一是“紧急事项马上办”。涉及停电、停水、停气、停暖,发生灾情、疫情、环境污染、公共安全事件等危及群众生命财产安全的紧急突发事件,立即生成紧急工单,第一时间转办至承办单位,迅速启动应急处置预案,以最短时间办结。

二是“特殊事项绿色通道”。尤其在疫情防控工作中,12345热线充分发挥政策宣传和协调调度作用,与市县两级防控指挥部建立直通车,及时完善更新政策数据库,解答群众对疫情防控政策咨询2651人次;与交通等部门建立联动机制,开辟绿色通道,解决群众就医、生活、出行等方面的诉求500余项;与街道社区建立直达机制,一办到底事项988个,化解了群众的负面情绪,提升了群众满意度。

三是“典型事项高位推动办”。12345热线建立了直达机制,对于系统性的体制机制性问题,由市委、市政府高位推动解决。市政府组织召开专题协调会议,解决了长期以来由于行政区划调整、国有林区改革导致的地方政府与森工集团职能划分不清、部分群众利益无法及时保障等问题。

四是“复杂事项协同联动办”。对于因职能交叉等原因造成的管理盲区问题,12345热线通过建立联席会议制度,联合相关部门共同推动解决。热线开办以来,解决消费者权益保护、物业、交通、企业改制等方面问题100余个,真正做到“群众利益无小事,一枝一叶总关情”。

服务大局 当好党和政府基层治理有力助手

一是当好党和政府方针政策的“宣传站”。将党和国家的政策及时、准确地传达给群众,使群众的疑惑得到解决。试运行以来,群众的政策咨询类来电达到7001个,占全部来电的29%。通过切实提高热线接通率、处办率、回复率,不断加大宣传推介力度,持续提升群众知晓度、参与度、满意度,真正让党的声音走进人们心里。

二是打造政府与群众的“连心桥”。12345热线通过加强数据统计、分析、反馈,确保百姓诉求“件件有着落,事事有回音”。尤其在疫情防控工作中,面对日来电量翻一番的实际情况,热线工作人员全员上岗、封闭管理、克服食宿困难,24小时不间断接听来电、交办工单,并且将涉及疫情的诉求每日形成专报直送市委疫情防控指挥部,为辅助决策和精准施策提供了依据,及时传递了群众所想、所求、所盼。

三是当好政府部门工作的“监督员”。12345热线坚持以群众满意度为工作的最高标准,建立评价监督制度,编发月报2期、专报2期、通报1期,下发督办单19件次,将12345交办事项办理情况纳入目标考核和巡察内容,督促政府部门将群众诉求的问题解决好,倒逼各职能部门和县(市)区提升政务服务水平和基层治理能力。

下一步,伊春市将继续坚持人民至上、生命至上,践行初心使命,切实发挥12345热线作为桥梁纽带和为民服务总枢纽的作用,推动营商环境和人民群众生活幸福指数持续提升。

(伊春市营商环境建设监督局供稿)

以一流服务激发企业发展新动能

内蒙古包头市全面打造一流营商环境和“少好快”政务环境

2021年以来,内蒙古自治区包头市围绕优化营商环境,瞄准最高标准、最好水平,紧跟先进城市创新举措,加大攻坚破阻力度,全面打造一流营商环境和“少好快”政务环境,有效激活了企业发展新动能。

对标先进城市 滚动推出改革措施

包头市坚持高起点谋划、高标准推进营商环境建设。

对标北京、上海、广东、浙江等营商环境先进地区,包头结合自身实际和落实效果,先后出台了《包头市打造一流营商环境若干措施》《包头市打造一流政务环境工作方案》《包头市2022年优化营商环境重点任务100条》《包头市2022年“稳中求进”高质量发展政策清单》《包头市对标浙江省优化营商环境改革创新举措提升方案》等一批政策方案,实现对标一批、落实一批、完成一批、新推一批,做到常态化对标跟进、持续改进提升,形成接续不断优化营商环境的政策措施引领体系。

聚焦便捷高效 全面提升网上政务服务能力

包头市把网上政务服务能力建设作为提升政务服务效率的重要抓手,围绕服务企业、个人和项目的全生命周期,搭建了以网端“包头市政务服务网”为核心,以移动端“蒙速办(包头市门户)”App、微信公众号和支付宝小程序为延伸,以“鹿城之窗”自助终端为补充的网办体系。通过规范网办事项要素、整合平台系统、推进数据共享、推行电子证照、开发“掌上办”应用等方式,大幅提升网上办理深度,全市政务服务事项基本实现网上可查可办目标。

“掌上”办事更加便捷,“12345”诉求申报、户口迁移、公积金提取、交通违章处理、缴纳养老保险和水电气热费等334类高频应用、1909个高频事项可通过手机办理。

企业登记注册实现全程网办,企业登记、刻制印章、申领发票、社保医保登记、住房公积金缴存登记0.5个工作日办结,免费提供公司印章和税控设备,全程“零费用”。

工程建设项目审批实行网上联审联办,行政许可、中介服务和公用事业报装业务实现全流程网上办理,施工许可证等复用证照均实现电子化,并围绕项目建设推出取水许可等101项“帮您办”服务,社会和投资项目的主流审批时间分别压减至30、55个工作日,简易低风险项目主流审批时间压缩至12个工作日。2022年以来已代办帮办71个项目,审批提速51%。

搭建惠企利民综合服务平台,上线一次性创业项目补贴、企业吸纳高校毕业生社会保险补贴、中小企业储备人才补贴、企业上市奖补等120条惠企政策和74项金融产品,为市场主体、公民个人、政府主管部门提供财政补贴政策发布、申报、审核“一站式”服务,让惠企政策更快、更精准直达企业。

提升消费便利化水平,组织全市7家连锁超市、21个商场上线网上购物微信小程序和手机App,让零售企业更好触达消费者。

得益于网上服务能力的提升,网上办事正逐步成为包头市民获取政务服务的主渠道,“包头市政务服务网”注册用户已达157.9万,“蒙速办”App包头籍注册用户已达100.4万,企业群众已网上办事2150万次。



包头市政务服务大厅综合受理窗口

(包头市行政审批和政务服务局供图)

创新服务方式 提升政务服务便利化水平

推出“开便利店”等124个“一件事一次办”服务,跨部门优化流程、整合资源,推行“一张表单、一套材料”受理模式,办事所需的申请表单、材料和用时分别减少58.1%、20.1%和39.2%。

根据企业群众需求,合理设置综合性及专业化窗口。全面推行“一窗”综合受理模式,市级大厅96%的事项、旗县区大厅63%的事项实现“一窗办”,有效解决进门跑多窗问题。市、县大厅还灵活设置了“跨省通办”、“呼包鄂乌”互办、“企业合规性证明”等专窗,可办理“医保转移”等140个“跨省通办”事项、“药品零售许可”等139个呼包鄂乌“跨市通办”事项。近

这些改革举措,推动营商环境持续优化,吸引了总投资170亿元的特变电工年产20万吨高纯多晶硅项目、总投资300亿元的鑫元30万吨颗粒硅项目等一批头部企业、新锐企业入驻包头,全市大中小企业潜力涌流、活力迸发。2021年,全市签约落地重大项目803个,同比增长280%,带动民营经济增加值增长27.6%,固定资产投资增长26.6%,全市地区生产总值3293亿元,同比增长8.5%。今年一季度,包头市又新签约387个项目,协议总投资3826.8亿元,企业投资和经济发展保持了良好势头。

(包头市行政审批和政务服务局供稿)