

淬炼“金准办”招牌 让企业办事不再“悬吊吊”

四川成都市金牛区持续深化“放管服”改革，变企业“问题清单”为“履职清单”，聚焦“温度、速度、力度、深度”，打造全链式行政审批服务体系，推动中小微企业发展再上新台阶

□ 高寒

日前，一场别开生面的营商环境全流程体验活动在四川省成都市金牛区政务服务大厅上演：市民、企业代表等通过角色互换找“漏”找“茬”，发挥“啄木鸟”作用，进一步提升政务服务品质，增强企业群众办事满意度获得感。

这是金牛区持续深化“放管服”改革、优化营商环境、“刀刀向内”“自我革命”的一个生动事例。近年来，金牛区以便民利企、提升企业市民满意度为导向，聚焦企业“急难愁盼”问题，在行政审批和政务服务流程再造上下硬功，在企业服务上当好“店小二”，变企业“问题清单”为“履职清单”，聚焦服务“温度、速度、力度、深度”，淬炼“金准办”全链式服务“金字招牌”，推动中小微企业发展再上新台阶，赋能民营经济高质量发展。

坚持“用户视角” 让政务服务“有温度”

近日，企业代表王先生在金牛区政务服务大厅过了一把“角色扮演”的“瘾”——分别扮演办事群众与窗口服务工作人员，体验了一场从“办证风云录”到“办证加速度”的跌宕故事。

“我以前去办营业执照，跑了好几趟好几个地方，心里还‘悬吊吊’的。”王先生深有感触

地说，“现在服务周到，流程清晰，真切感受到了政府处处为老百姓着想。”

近年来，金牛区坚持从“用户视角”出发，聚焦办事难、办事繁、不会办等问题，持续推进政务服务集成创新，打造有温度、有效率的政务服务，不断提升企业群众的获得感和满意度。

据金牛区行政审批局副局长胡雪蕾介绍，金牛区大力推动便利市场准入、打造至简审批、创优政务品牌。创新“证照分离”改革，将企业开办全流程整合为“一件事套餐服务”，推出“首办责任制”等八项改革举措；推行“综合一窗”改革，实现企业注册登记、食药卫生等400余项业务办理“一口进、一口出”；推进“三通三最”“五减五优”利企便民专项行动，推出跨域办、就近办、容缺办、无感办等便民举措；组建“金帮办”专业化帮、代办团队，设立“红马甲”志愿者服务岗和服务专区，变“群众自己办”为“我来帮你办”。2021年，金牛区新增市场主体75,049户，同比增长13.69%；服务重大项目企业200余家，线上线下指导申请人超万余次。

彰显“企业思维” 让企业发展“有速度”

企业的发展，一头连着经济，一头牵着民生。

在疫情防控常态化的大环

境下，很多中小微企业面临着资金、招工等发展难题。为此，金牛区以企业发展的“痛点”就是政府服务的“支点”为出发点，聚焦“急难愁盼”，把普惠政策和精准扶持相结合，针对不同需求，推动各项政策落地落实，助力中小微企业发展“拨云见日”、阔步前行。

减税降费是助企纾困政策中最具“含金量”，市场主体受益最明显、感受最深切的政策。金牛区通过整合流程、压缩环节、精准辅导、“税务管家”等举措，实现政策红利精准入袋、减税降费直达快享。

“自启用智慧办税服务厅以来，金牛区依托数据分析对纳税人‘现场办’业务轨迹‘重现’，对部分纳税人需求精准画像，以此为基础梳理形成了62项高频业务清单，依托电子税务局推出38项全流程网上办业务，窗口取号量同比下降40%，今年一季度综合网办率达98.25%。”金牛区税务局纳服科科长刘炯炯介绍说。

据了解，2021年，金牛区新增减税降费15.62亿元，惠及超12万户纳税人缴费人。除减税降费直达快享外，2021年，金牛区还开展“线上+线下”信贷服务，稳岗就业援企减负等服务，帮助企业实现融资约35.03亿元；“容易贷”白名单数量居全市第一；组织线上线下招聘活动

106场、提供岗位12.85万个。

突出“专精特新” 让产业服务“有力度”

今年的《政府工作报告》提出，着力培育“专精特新”企业，在资金、人才、孵化平台搭建等方面给予大力支持。为此，金牛区围绕“1+3+6”现代产业体系，优化完善“1+N”产业扶持政策，深入实施新经济“双百工程”和梯度培育计划，充分激发市场活力和社会创造力。

“在国家政策出台后第一时间，税务管家就通过大数据定位了我们是符合条件的受益企业，足不出户就能受益，让我们民营企业感到十分温暖。”四川腾盾科技有限公司财务负责人吴军感慨地说，2019年~2021年，公司已累计享受留抵退税超3000万元，不仅改善了现金流，还加强了研发，企业成功跻身行业领跑梯队，2021年获成都市“揭榜挂帅”科技项目立项支持。

“这种上门‘贴身管家’式服务，是一种高效的‘贴身’‘贴心’的政务服务，不仅让企业在家里就能获得实实在在的政策‘大红包’，更凸显了政府对‘专精特新’企业的支持力度。”金牛区行政审批局局长葛丽英说，金牛区还设立了“产业发展服务中心”，为“专精特新”企业精准提供上门政务服务，最大限度实现了企

业“办事不出功能区”，有效提升了企业获得感。

据悉，金牛区目前已建成国家级、省部级重点实验室16个、产业研究院19家、众创空间42家，培育高新技术企业320家，深入实施人才强区战略、开展“俊彦计划”，已吸引落户数十万各类人才。

创新“法治环境” 让政企沟通“有深度”

“请问，两个农业专业合作社可以是同一个法人吗？”

“我们不太清楚新入职工工社保缴纳方面的事情，能否解答？”

在金牛区“创业者法律微课堂”微信群里，弹出几位创业者提出的问题。随后，这些问题将由资深律师为其中之一解答。

据了解，为帮助中小微企业获得精准专业的法律服务，提升企业的法治化管理水平，金牛区创新成立“民营企业法治体检中心”，组建民营企业法治服务团，开发八大法治体检产品，为企业量身定制“体检报告”，帮助企业防范经营风险。目前，该区已有102位优秀律师加入法治服务团，累计开展法治体检活动1000余次。

除“法治体检”外，金牛区还推进包容审慎柔性执法，涵盖深化行政执法“三项制度”改革、深入推进部门联合“双随机、一公开”监管等；同时，建立长效完善的政企沟通机制和渠道，确保“事事有落实，件件有回音”。

“法治是最好的营商环境，也是行政审批制度改革的基础。”葛丽英说，金牛区不断健全依法决策机制，规范监督执法行为，引导企业家参与涉企政策制定，推动有效市场和有为政府更好结合，构建起了公平竞争、智慧便利、集约高效的企业优质发展环境。

金牛区已连续三年在成都市营商环境测评中排名五城区第一。2021年，全区市场主体突破42.7万户，居四川省第一位；民营经济增加值占GDP比重为52.1%，拉动GDP增长4.4个百分点；地区生产总值达1472.9亿元，连续32年领跑成都市五城区。



墙上绘制童年故事 老旧小区变“打卡点”

云南省玉溪市自2019年底开始实施城镇老旧小区改造，一群30多岁的青年“墙画师”受邀参与其中，把自己的童年画上老旧小区的墙面。两年多来，他们为玉溪市改造的老旧小区画了1000多平方米的墙画，成了“网红打卡点”，吸引不少人前去拍照。图为在玉溪市红塔区共美家园小区，“墙画师”路过他们的作品。

新华社记者 胡超摄

地方传真

福建力推“一件事”集成套餐服务改革

累计推出4093个“一件事”服务事项

本报讯 武艳杰 记者 丁南报道

在福建省网上办事大厅或闽政通App上，新生儿父母只要填写一张表单，提交一套材料，就能一次性联办新生儿出生相关的6个服务事项。该举措是福建省加快推进“一件事”集成套餐服务改革、优化营商环境的一个缩影。

“一件事”是指企业群众视角的“一个事项”，涉及多个相关政务服务事项，需要到不同窗口、不同部门、不同区域，或同一单位不同业务部门办理的“一揽子事”。福建推动一次申报、多部门联办、一体化服务，让更多“一件事”办得更快更方便。

据福建省发展改革委体制改革处处长潘榕介绍，自2020年6月福建省启动“一件事”集成套餐服务改革工作以来，福建综合施策力推“一窗办、网上办、掌上办、自助办、就近办”，不断推进“一件事一次办”。截至目前，全省累计推出4093个“一件事”集成套餐服务事项，形成“一件事”基本目录共511项，推动审批环节精简66.15%、承诺时限压缩54.14%、申请材料减少35.35%以上。

优化综合窗口功能，实现“一件事一窗办”。升级行政服务中心“一站式”服务功能，

优化综合窗口分类，建立部门间协同机制，推动设立“一件事联办”窗口。

深化业务信息共享，实现“一件事网上办”。推动“一件事”涉及的跨部门、跨层级业务系统，打通数据共享堵点，实现“一件事一网办”，持续优化福建省网上办事大厅“一件事”展示页面，提升办理便捷度。

多维并进搭建平台，实现“一件事掌上办”。各地积极开发建设微信小程序、微信公众号、手机App，运用5G、大数据、人脸识别等技术，实现“一件事”办理从“脚尖”到“指尖”的革新。

完善“e政务”自助模式，实现“一件事自助办”。积极推动“一件事”涉及的审批服务事项接入“e政务”，市、区两级同步扩大“e政务”站点覆盖面，进驻医院、校园、中介机构等企业群众办事场所，积极打造“一件事自助办”服务平台。

精准延伸服务站点，实现“一件事就近办”。积极推进窗口前移、服务延伸，在公证机构、金融机构、交易保证机构、医院、邮政等第三方机构设置便民服务点，搭建网络专线，实现“社保卡申领”“存量房交易登记”“补换领驾驶证”等“一件事”实现“多点办、就近办”。

湖南出台优化营商环境三年行动计划

打响“身在湖南、办事不难”品牌

本报讯 记者邢成敏报道 优化营商环境“永无止境、永不竣工”。近日，湖南省政府办公厅印发《湖南省优化营商环境三年行动计划（2022—2024年）》（以下简称《行动计划》），力争通过三年实现营商环境“新”的提升，1个~2个城市在中国营商环境评价中进入第一等次，打响“身在湖南、办事不难”的营商环境品牌。

记者注意到，《行动计划》聚焦激发创新活力与维护公平竞争两大核心诉求，对标国家营商环境评价指标体系18个一级指标，提出实施“政务服务提优、项目审批提速、经营成本减负、市场环境提质、权益保护提标”五大行动。

聚焦实施政务服务提优行动，推进跨境贸易便利化。到2024年，进口通关时间压缩至30小时以内，进出口通关时间在0.8小时以内，进出口合规成本降至180美元~250美元，正常出口退税办理平均时间压缩至4个工作日以内。

聚焦实施项目审批提速

行动，深化工程建设项目审批制度改革。到2024年，一般社会投资工程建设项目审批时间压减至55个工作日内，政府投资工程建设项目审批时间压减至80个工作日内。

聚焦实施市场环境提质行动，促进招标投标公平。到2024年，招标投标全流程电子化交易率达到100%（涉密项目等不适宜电子化交易的除外），政府采购中小企业预留份额比例原则上不低于采购预算的30%。

聚焦实施权益保护提标行动，优化企业破产程序和配套机制。到2024年，破产简易程序案件平均审理周期缩短至120天，破产普通程序案件平均审理周期缩短至6个月。



广西柳州为企业定制中越班列

近日，由中国铁路南宁局集团有限公司为柳工集团量身定制的首趟“柳州一同登”中越跨境班列，在柳州市柳州南物流中心发车，专门运载柳工集团生产的装载机、压路机、推土机等工程机械设备。为了让企业出口运输更加顺畅，铁路部门提供“一站式”服务，为货物快速安全交付提供可靠保障。图为满载工程机械设备的中越跨境班列从广西柳州市柳州南物流中心驶出。

新华社发（黎寒池 摄）

抓牢党员“一根针” 服务民生“千条线”

江西抚州市政务服务中心以“党建+政务服务”为核心，建立党员网格化政务服务新模式，打造“‘抚’务‘州’到”品牌，以“绣花针”功夫织出群众满意度和幸福感

□ 李黄安

近年来，江西省抚州市政务服务管理局第三党支部（政务服务中心党支部）始终坚持以党建引领服务，以“党建+政务服务”为核心，建立党员网格化政务服务新模式，开启“党建+帮办”“党建+导办”“党建+辅办”“党建+代办”服务新格局，将党员服务触角延伸到窗口一线，直接面向企业群众，奋力打造“‘抚’务‘州’到”服务品牌，推动服务质量迈上新台阶。

2019年，抚州市政务服务中心党支部被确定为江西省党建工作标杆单位和党建“三化”工作示范观摩基地；2020年，推动政务服务向基层延伸获全国数字政府建设卓越实践奖，被评为2020年度江西省“五型政府”先进集体；2021年，构建“最多

报一次”政务服务新体系入选2021数字政府创新成果优秀案例，“12345”政务热线服务中心入选2021年度政务热线优秀成果案例，市本级政务服务指标获得全省第2名，迈入第一方阵。

据抚州市政务服务中心主任、支部书记邓瑛介绍，为提高党员服务的针对性、灵活性和专业性，根据服务对象的不同，抚州市政务服务中心党支部将整个服务链条细化为民生、群众、企业、项目4个服务网格，在支部统一领导下，由支部4名支委分别任网格管理员，其他26名支部党员结合岗位实际划分至各个服务网格，根据服务对象的不同提供个性化、差异化服务。

以“党员+热线帮办”打通民生服务链。政务热线中心坚持以党员“绣花针”穿起民生“万

家线”，大力开展“红旗服务员”评比，紧紧抓牢党员“一根针”，做好服务民生“千条线”，以“绣花针”功夫织出群众满意度和幸福感。“一号预约、一号咨询”覆盖全市，提供24小时不打烊、零距离服务，累计提供服务超4万次，群众反映诉求办结率100%、满意率98%；与交警部门联合开展“12345+挪车”服务，随时随地解决市民“急难愁盼”问题，让市民生活不再添堵；推出“12345热线办+邮政上门办”融合服务，企业群众办事“一号申请”，邮政服务“上门代办”，让民生服务更便捷更高效。

以“党员+志愿导办”打通群众服务链。牢固树立“群众需求在哪里，党员服务就到哪里”的服务理念，在政务服务大厅建立党员导办队伍，开展“红色志愿岗”评选，以党员带动身边工

作人员热情细致地为进厅办事群众提供业务咨询、办理指引、免费查询、打印复印、引导办理服务，竭力让办事群众少问一次、少跑一趟、少等一会儿。用“一句句亲切的问候、一次次温馨的帮助”构筑起阳光、规范、文明、和谐的服务氛围，以党员“有速度、有温度”的服务换来群众的获得感和满意度。政务服务大厅平均每天办件量约600件，导办人员每天要为2000人次办事群众提供导办服务，群众满意度98.7%。

以“党员+定制代办”打通企业服务链。坚持“定制服务、上门代办、一帮到底”原则，在市场准入服务区建立党员代办队伍，带头为企业开办、政策兑现提供“全程办、免费办、靠前办、延时办、上门办”服务，不断降低企事业办事成本，提升政策兑现