

打造营商环境“强磁场” 服务经济高质量发展

河南鹤壁市以审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好“六最”为目标,持续提升经营主体便利度、满意度、获得感、安全感,不断擦亮营商环境“金字招牌”,为建设新时代高质量发展示范城市聚势赋能

□ 徐小慧 王 峥

党的二十大报告强调“营造市场化、法治化、国际化一流营商环境”。不断优化营商环境,是在新发展阶段贯彻新发展理念、构建新发展格局、推动高质量发展的必然要求。对一座城市而言,优越的营商环境是吸引大项目、好企业落地的关键,是凝聚起推动高质量发展强大力量的关键。

营商环境评价连续4年位居河南省第三位;企业满意度调查连续3年位居河南省第一位;获评河南省优化营商环境企业服务创新示范市;城市信用监测排名稳步提升,2022年10月跃居全国第一位……这是河南省鹤壁市交出的营商环境建设亮眼成绩单。

水积而鱼聚,木茂而鸟集。近年来,鹤壁举全市之力、集全市之智,以审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好“六最”为目标,持续提升经营主体便利度、满意度、获得感、安全感,形成了优化营商环境“鹤壁模式”“鹤壁经验”“鹤壁实践”,不断擦亮营商环境“金字招牌”,为建设新时代高质量发展示范城市聚势赋能。

化繁为简 为项目建设添动能

项目保障指标全省第一,政务服务指标全省第二。在2022年7月公布的2021年度河南省全域营商环境评价结果中,鹤壁两项指标格外引人注目。

近年来,鹤壁深入实施制度型开放战略,开展开放合作扩容增效行动,坚持“项目为王、招商为要”,着力招龙头、引链条、育生态,打造了“营商环

境+产业生态+招商体系”的鹤壁招商模式,形成了独具特色的开放招商核心竞争力,大项目、好项目纷至沓来,为新时代高质量发展示范城市建设提供了有力支持。

鹤壁坚持“项目为王”,夯实发展强大支撑。持续深化“放管服效”改革,创新项目建设保障机制,制定市县两级“四保”白名单企业(项目)库,推行“标准地+告知承诺制”、容缺办理、并联审批、联合验收,将开工前审批时间压减至30个工作日内,推动项目建设速度不断刷新。

鹤壁全市前八期“三个一批”项目共594个,总投资4258.2亿元。总投资112亿元的尼龙新材料产业化基地、总投资52亿元的美瑞聚氨酯产业园项目、总投资50亿元的鹤壁卫星互联产业智能制造生产项目等正在加快推进。在河南省组织的4次“三个一批”项目建设情况综合评价中,鹤壁市2次位居全省第一、1次位居全省第二、1次位居全省第四。

鹤壁坚持“数智赋能”,提升政务服务效率。创新推出的“鹤必达”政策直达平台,让2447条惠企政策实现了“秒推直送”。

鹤壁在打造“一次告知、一表申报、一窗受理、一网通办、一次办结”工作闭环的基础上,加大数据归集共享力度,推动政务服务由“一网通办”加速迈向“一网办好”。鹤壁在全省率先建成智慧党政服务平台、5G政务服务大厅,推行“无差别全科受理”新模式,99.98%的事项实现了“最多跑一次”。

纾困解难 让企业经营更满意

栽下梧桐树,引得凤凰来。企业

的壮大、创新创业的活跃,一刻也离不开良好的营商环境。可以说,哪里营商环境好,人才就往哪里走,资金就往哪里流,营商环境已成为一个地区的核心竞争优势之一。

以中维化纤科技股份有限公司为龙头,鹤壁精心打造了一个集聚30多个上下游项目的尼龙小镇。2021年夏天,一场特大暴雨将中维化纤厂区淹没,造成近亿元损失,企业面临停摆。市县两级政府第一时间协调银行贷出5000万元灾后恢复重建款,帮助其在12天内实现“快速重启”,并在1年多时间里完成了裂变式生长。

纾困解难,助企发展,这样的例子在鹤壁不胜枚举。鹤壁聚焦企业和群众关切,持续优化“五位一体”服务机制,扎实开展“万人助万企”活动,大胆解“难”、着力治“痛”、及时破“堵”,用真情服务换来了企业的真心满意。

强化制度创新,激发经营主体活力。鹤壁制定了降低市场准入门槛等25项助企措施,推进“证照分离”改革,推动个体工商户转型升级;优化就业创业服务,细化工作举措,破解“就业难”“用工缺”双重困局。2022年,全市新设立经营主体48625户,同比增长138.75%。

回应市场期盼,扩大企业服务覆盖面。鹤壁创新实施企业服务管家制度,自2018年以来,建立以服务管家、首席金融服务专员、警务服务专员、法律服务专员、营商环境监督员为主的“五位一体”服务机制,全方位为企业发展保驾护航,获得国务院第七次大督查通报表扬。截至目前,全市“五位一体”服务专员已增至4402名,实

现了三次产业、“四上”单位、成长型中小企业全覆盖。

面对疫情、行情冲击,鹤壁创新开展审批线上办、诉求线上解、用工云招聘、融资云对接,为企业代办、帮办事项5500余件,企业满意率100%，“有事找管家”已形成鹤壁品牌。

法治护航 给企业十足安全感

鹤壁市人大常委会出台《关于落实“五位一体”服务工作机制的决定》,保障“五位一体”服务机制落实落细;“创新‘五位一体’服务机制持续优化法治化营商环境”工作被中央依法治国办表彰为全国法治政府建设示范项目;探索建立“五位一体”企业服务标准,已形成地方标准;95人“走马上任”鹤壁市第三届营商环境监督员,依法对全市各级各部门及其工作人员履行优化营商环境责任情况进行监督。

法治是最好的营商环境。鹤壁作为河南省唯一蝉联“长安杯”的省辖市,多措并举助力法治环境优化,护航企业转型升级。

鹤壁深入推进“护航”“暖心”“清风”工程,出台构建亲清政商关系“十要十不准”,确定企业护航员,选聘廉政监督员,相关经验做法获得中纪委肯定推广。

立足推动涉企服务制度化、规范化、法治化,鹤壁不断完善法治化营商环境制度机制。挂牌成立“鹤壁市营商环境投诉服务中心”,对接“市场监管投诉举报热线”,并在12345话务大厅设置专席,目前正在加快对接整合“民营企业诉求响应智慧平台”“互联网+营商环境”相关功

能,打造立体化、无盲区的涉企投诉服务体系,保障企业反映问题“事事有着落”、合法权益“时时受保护”,2022年受理的188件企业诉求全部办结。

为确保企业既有恒产更有恒心,鹤壁建立常态化“理旧账”机制,为132家企业解决了长期困扰的不动产登记问题。

培优生态 助企业发展更健康

产业兴则鹤壁兴,产业强则鹤壁强。近年来,鹤壁坚持推动产业发展、支持企业壮大、建强企业队伍,积极培育助力企业健康发展的最优产业生态。

星空浩瀚,由航天宏图自主研发的“女娲星座”首发的4颗雷达遥感卫星“中原一号”“鹤壁一号、二号、三号”,在其间熠熠生辉;大地辽阔,在航天宏图等头部企业的带动下,数百家数字经济企业在鹤壁科创新城集聚发展,已经成为鹤壁良好产业生态的“活名片”。

以创新驱动为引领,鹤壁加快产业结构优化调整,走出了一条特色化、差异化的高质量发展之路。电子电器、现代化工及功能性新材料、绿色食品、镁基新材料4个千百亿级优势产业集群加速形成,数字经济核心产业、生物技术、现代物流3个新兴产业吸引29家头部企业集聚发展,星链网、区块链、元宇宙等未来产业实现破冰引领,“四优三新”产业加速崛起,53万平方公里的鹤壁科创新城加快成势。

聚焦“四优三新”主导产业发展,鹤壁实行“营商环境+产业生态+招

商体系”模式,引入京东、华为、360、龙芯中科等29家头部企业,吸引了519家数字经济企业纷纷落地,天海集团带动358家关联企业到鹤壁建厂,“五链耦合”的产业生态加速形成。

聚焦企业发展壮大,鹤壁设立市民营企业发展服务中心,组建了8个行业专家委员会,指导“四上”企业开展对标提升行动,国家级“专精特新”小巨人企业达到12家。

聚焦企业家健康成长,鹤壁在河南省率先启动新时代民营经济“两个健康”示范市整建制创建工作,建成市县乡三级民营企业家协会,实施新生代企业家培养行动。鹤壁市民营企业家协会获国家级荣誉4项、省部级荣誉10项、省厅级荣誉17项,7人获评“出彩河南人”年度人物、标兵,17人荣获鹤壁功臣,鹤壁市荣誉市民等称号,在连续3年举办的鹤壁市企业家节上,37人获评鹤壁市优秀民营企业企业家。鹤壁市民营企业获国家级荣誉1项、省部级荣誉22项、省厅级荣誉65项,39家企业被授予鹤壁市优秀民营企业称号,全市尊商、重商、亲商、爱商的氛围愈加浓厚。因工作成效突出,全国工商联促进“两个健康”现场会在鹤壁召开。

一组组悄然跃动的数据,一个个签约落地的大项目、好项目,一项项破土动工的重点项目……势能在汇聚,动能在澎湃,鹤城大地云蒸霞蔚。鹤壁以“四优三新”紧跟“时代浪潮”,在高质量发展的时代浪潮中,踔出了一条以创新驱动为引领的特色化、差异化高质量发展之路。

营商环境,“优”无止境。鹤壁市发展改革委党组成员、市营商环境和社会信用建设中心主任李辉显表示,下一步,鹤壁将对标河南省营商环境评价体系,着力打好“放管服效”改革战、争先创优突破战、企业服务升级战、品牌打造创新战,加快创建国家营商环境创新试验区,打造优化营商环境“升级版”,推动优化营商环境工作再上新台阶。

开启群众诉求服务站模式 推动信访工作高质量发展

——深圳市创新开展信访工作系列报道之龙华篇

编者按:党的十八大以来,党中央高度重视信访工作。2022年5月1日,中共中央、国务院印发的《信访工作条例》正式施行,坚持以人民为中心的发展思想,把握新时代信访工作原则和要求,对进一步加强和改进新时代

信访工作、用心用情用力解决好人民群众“急难愁盼”问题、开创信访工作高质量发展新局面具有重要意义。今日起,本刊对来自深圳市各区、各部门信访工作的新举措、新经验、新成果予以系列报道,以飨读者。

□ 何长仁 彭 雯 张泳钰

龙华区作为深圳市的工业大区、人口大区,辖区有6个街道、69个社区,实际管理人口约300万,在实现经济高质量发展的同时,社会矛盾的多样化、群体化、疑难化也相继呈现。近年来,龙华区始终以“加强和改进人民信访工作”为初心,时刻牢固树立群众观念,从解决群众诉求出发,积极推动信访关口前移,以福城街道群众诉求服务站的先行先试作为改革突破点和推广范本,深化群众诉求服务平台建设和规范化运作,进一步强化阵地建设、系统建设、机制建设,发挥源头预防和前端化解作用。

夯实阵地建设 让源头治理“更有温度”

“幸好有园区群众诉求服务站,我们的诉求很快就解决了,为你们点赞!”马某对龙华区园区群众诉求服务站工作人员表示感谢。

据了解,马某等10名工人今年5月通过某劳务公司招工到龙华区福城街道某园区工作,却被告知因人手招满无法上岗。马某来到园区内群众诉求服务站,希望在服务站帮助下向劳务公司要求解决来回路费和误工费。接到诉求后,服务站第一时间受理,协调街道相关部门和相关当事人到场调解。服务站调解员充分听取各方意见,归纳争议焦点,反复释法说理,最终达成一致意见,劳务公司支付诉求合理部分的费用,马某等工人也顺利踏上归途。这场诉求的成功化解,正是龙华区群众诉求服务站就地及时化



龙华区群众信访诉求综合服务指挥中心工作人员热情服务群众

解矛盾纠纷风险隐患的生动体现。

信访工作千头万绪,为解决群众“急难愁盼”问题,龙华区积极推进信访场所硬件设施建设,全力打造500米群众诉求服务圈。帮助马某顺利解决诉求的园区群众诉求服务站,正是龙华区建立的全市首个园区群众诉求服务站。

2021年8月,龙华区结合区情,通过数据分析和实地考察,在福城街道某大型产业园区设立了首个群众信访诉求综合服务示范站。在该园区,群众可以通过就近到站、扫描群众诉求二维码、拨打热线电话等多种方式实时反映诉求,由信访、公安、街道等部门人员组成的专业服务团队为来访群众及时提供接待、登记、引导等贴心

服务。建站不到两年时间里,在福城街道的定期通报机制、领导包案制度双重制度推动下,已成功办结群众诉求1500余宗。

福城街道大型厂区示范站先行先试取得的良好成效有力推动了龙华区诉求服务触角的延伸,在辖区其他5个街道,多个群众诉求服务站也都正在运营,且各具特色。

“龙华区已在多个重点场所建立了群众诉求服务站点,深入到厂区、小区、城中村,致力让群众诉求及时得到响应和解决。”龙华区群众信访诉求工作人员介绍说,目前,龙华区已建立群众诉求服务“1+6+69+N”四级平台,以1个区级群众诉求服务智慧指挥中心和6个街道群众诉求服务



龙华区群众信访诉求工作人员现场为群众调解矛盾纠纷

大厅作为“根据地”,以69个社区平台为“主阵地”,以大型厂区、问题楼盘等重点场所的“N”类群众诉求服务站点为“前哨”,构建起龙华区“群众诉求在身边、矛盾化解在源头、问题处理在基层”的治理新格局。

强化系统支撑 让智慧治理“更有速度”

“信访是送上门来的群众工作,要通过信访渠道摸清群众愿望和诉求,找到工作差距和不足,举一反三,加以改进,更好为群众服务。”龙华区坚持和发展新时代“枫桥经验”,因地制宜打造出具有鲜明特色的信访工作品牌,强化科技支撑,着力提升群众信访诉求办理质效。

为了让群众反映诉求更便捷,龙华区拓宽群众诉求反映渠道,开发群众诉求平台系统,提供投诉建议、纠纷化解、法律服务、心理服务、帮扶救助等多项便民服务,让群众诉求可以及时反映。同时,依托“i龙华”小程序,开通群众诉求模块端口,简化诉求反映步骤,优化诉求反映流程,让群众少跑腿,“指尖”操作即可反映诉求。

龙华区着力强化分析研判能力,将群众诉求绘成“一张图”,三色分级标注,通过这张图可以了解到当日辖区矛盾纠纷情况,更便于为群众打通堵点难点。据了解,龙华区群众诉求平台上线以来,共受理群众诉求超10万宗,系统案件累计涉及人数超49万人。

打造机制引擎 让综合治理“更有力度”

功到深处不为难。龙华区着力完善矛盾纠纷排查化解机制。

“以前社区大多解决一些邻里纠纷,充当‘和事佬’角色,对于超出社区权限的问题,解决起来特别吃力。现在有了‘基层发令’机制,群众的诉求得到解决,我们也动力满满。”龙华区一位社区工作人员说。

这位社区工作人员所说的“基层发令”机制,简而言之就是合理调配诉求服务资源,推动各类资源、服务、管理下沉街道、社区,让社区成为群众诉求服务“主阵地”,及时就地化解群众诉求。对需要跨级跨领域调处的矛盾纠纷,通过街道和社区发令,协调相关部门到场调处。基层以群众诉求“为令”,相关责任部门“闻令而动”,让群众诉求解决更有力。目前,龙华区已“发令”超1000宗。

龙华区定期组织会商研判,全区协力对群众诉求开展调处,案件办理质量稳步提升。为了方便群众反映诉求,龙华区积极推广宣传群众诉求服务。在龙华区商场、小区、园区工厂,群众诉求服务二维码的海报随处可见,拿出手机扫码即可反映诉求。

据龙华区信访局工作人员介绍,为了让群众有建议、有诉求就想到群众诉求服务,提高群众诉求服务的知晓率、使用率,龙华区全面落实重点区域电梯口、管理处、楼道旁“三必贴”群众诉求二维码。

为激发和调动平安志愿者参与基层社会治理的积极性,龙华区还对排查上报和化解矛盾纠纷的平安志愿者予以奖励,目前已奖励20批次共1144人次,全力构建基层矛盾纠纷隐患“发现在早、化解在少、预防在先”的局面。

风劲潮涌,自当扬帆破浪。迈上新征程,龙华区将进一步深入推进群众诉求服务工作,为深圳市信访工作实现高质量发展贡献力量。

(本文配图由陈秀媛)