

瞄准市场主体倍增目标,力推“放管服”改革,让办事企业和群众“零跑腿”——

朔州全方位打造一流营商环境

■ 刘成根

连续6年被评为市直机关文明单位,连续3年被评为市直机关文明单位标兵,持续被评为全国青年文明号、全国巾帼文明岗、省青年文明号、省市巾帼文明岗……朔州市营商环境促进中心获得的这一个一个荣誉背后,是该中心全体工作人员始终坚持以人民为中心,改进工作作风、提高服务质量的结果,更是朔州市努力打造一流营商环境、进一步激发市场活力、不断提升办事企业和群众满意度、幸福感的成果。

深化改革 为市场主体保驾护航

5月12日,记者走进位于朔州经济开发区的朔州市程源建材有限公司新建的现代化大理石生产线二车间,只见工人们正在忙碌作业。

该公司是朔州经济开发区重点招商引资项目,是一家集研发、生产、销售于一体的大型节能环保型建筑材料生产基地,主要产品有劈裂砖、生态护坡砖、pc仿石砖等,每年可消耗粉煤灰60万吨、灰渣150万吨、煤矸石40万吨。

该公司总经理任建平介绍:“二车间的快速建成投运,得益于朔州市良好的营商环境。不到一个月的时间,施工许可证等相关手续就办下来了,既节省了时间成本,又缩短了建设工期、提高了生产效率。在朔州投资发展,我们信心十足。”

该公司二车间的快速建成投运,是朔州市项目审批不断提速、不断创新服务举措优化营商环境的一个缩影。

朔州经济开发区审批局副局长刘威告诉记者:“我们持续贯彻落实省、市关于优化营商环境的安排部署,出台了‘优化营商环境新十条’等惠企政策,不断深化‘放管服’改革,推进‘证照分离’‘一业一证’等改革,推动更多事项‘一窗通办’‘一网通办’‘一件事一次办’,努力打造一流的营商环境,进一步激发市场活力。”

帮办代办 助力群众办事“零跑腿”

近年来,朔州市坚持以市场主体



朔州市下大力气优化营商环境,激发市场活力和社会创造力,为高质量发展提供了更好的环境。图为朔州市市区一角。

倍增为目标,持续深化“放管服”改革,进一步简政放权,创新服务举措,提升审批效能,全力打造“朔办就办”政务品牌,全市营商环境不断优化,市场主体活力进一步激发,企业和群众获得感、幸福感显著增强。截至2023年4月底,全市实有市场主体达186478户,累计净增12152户,净增率6.97%。

5月4日,朔州市政务服务中心窗口工作人员接到办事群众刘某关于如何办理异地失业保险转移业务的咨询电话。工作人员耐心回答并指导刘某在国家社保平台上办理,刘某多次操作均失败。随后,工作人员主动向刘某收集办理失业保险转移业务所需信息,并帮其办理妥当。刘某高兴地说:“非常感谢,异地办理业务太方便啦。”

为了进一步助力群众办事“零跑腿”,该市不断在优化服务上做“加法”,专门设置了帮办代办窗口,变“群众来回跑”为“代办人员帮着跑”;针对“上班没空办、下班没处办”问题,新建了200平方米、7个功能区、

可自助办理1182个事项的“7×24小时”自助服务大厅,打破了业务办理的时间限制,填补了办公时间外的服务盲点,让企业和群众感受到了“便民不打烊、服务零距离”的便捷;优化升级了“12345”政务服务便民热线,建立了“一号对外、集中受理、按职转办、限时办理、及时反馈”工作机制,实现了全市6个县(市、区)民生业务全部在线答复,让企业群众诉求接得住、派得下、办得好。

目前,该市政务服务中心共受理群众诉求212955件,成功办结210953件,办结率为99.06%。同时,“朔州政务”微信公众号上线了“随手拍”功能,群众诉求可随时提交、及时解决,大大提升了企业、群众办事效率。

开拓创新 立体监管推动营商环境优化

为持续创优全市营商环境,朔州市市场监督管理局全面推进沙箱监管引领、包容审慎监管嵌入、触发监管托底“三位一体”雏型立体监管新模式。

2022年,“沙箱监管”入箱条件进一步放宽,不再局限于软件开发、新技术研发、研究型机构,增加了其他信用等级为A类、不涉及重点领域监管对象的企业。入箱企业自愿申请入箱,监管部门复核,依托互联网、大数据等新技术,大力推行不见面监管和飞行监管相结合的非现场检查方式,提高市场监管的智能化、精细化水平,减少对企业的干扰;按照鼓励创新原则,在坚持质量与安全底线的基础上,对拥有新技术、新产业、新业态、新模式的企业,推行包容审慎监管,留足发展空间;对直接涉及公共安全和人民群众生命健康的食品、药品、特种设备等市场监管重点领域,建立重点领域监管事项清单,并实现动态调整,筑牢安全底线“防护墙”。

“三位一体”雏型立体监管新模式是该市推行信用风险分类监管的重要补充,也是“通用性风险分类监管+特色型监管”的创新。以此为基,朔州市形成了营商环境优化新格局。

运城经济技术开发区

服务渠道线上线下“全贯通” 代办服务全局上下“全纳入”

本刊讯 如果说,政务服务“全代办”中的“全”,可以进一步理解为全部、全面、全数的话,那运城经济技术开发区(以下简称“运开区”)政务服务事项从项目建设和商事登记、政务服务“一整件事”、市场主体“准入准营”四个领域“全覆盖”,服务渠道线上线下“全贯通”,代办服务全局上下“全纳入”。

“规定动作”提标升格

在政务服务中心二楼的“企业之家”专区,墙上显著位置张贴着项目前期策划团队、涉企服务专家团队、全代办服务团队3个专业团队工作人员的照片。在打造项目全生命周期服务链改革事项工作中,推行了“代办专员制+包联责任制”的集成服务新模式,打造了服务跟着项目走的全新工作格局。具体实施中,每个项目从有意向入驻运开区开始,实行四级包联责任制(领导包面、专班包链、部门包点、专员包企),由企业选定一名代办专员和一名包联专员,项目前期以代办专员为主,投产运行后以包联专员为主,两名专员全程跟踪、互相配合,加上3个专业团队的保障和支撑,为企业提供全领域、全周期、全链条、全方位的代办服务。

企业项目投资意向阶段:通过项目前期策划服务机制,主动靠前服务、提前介入,从产业政策、项目选址、发展规划帮助企业包装策划项目,助推项目尽快开工落地;

企业项目手续办理阶段:通过专家团队涉企服务机制,围绕企业开办、项目立项、规划施工、环评评审、竣工验收、不动产登记以及企业社保等各类政务服务事项,为企业提供服

务。企业项目投产运行阶段:通过常态化包联服务机制,持续在企业融资保障、招工引才、转型升级、市场拓展等方面发力,推进企业项目高质量发展。

比如在山西烨惠建材科技有限公司新建项目手续办理中,企业6个人、代办专员3个人组建了一个微信群。从建群当天起,双方就开始无时段限制的实时沟通,施工人员和安全员的数量要求、项目主体的准确名称、所提供证件的有效期等等,无数非常细节的东西,任何一个疏漏都可能造成办事人员多跑一趟或材料重新准备。而有了代办专员24小时在线提供预审服务,把一个个错误消灭在萌芽状态。在全代办制度的推进下,项目手续办理很快,目前不动产证、用地规划许可证、工程规划许可证、人防手续已经办理完成,正在进行施工许可证申报。

“全代办‘三只三不’:只说怎么办,不说不能办;只讲效率,不讲困难;只看结果,不讲理由。”这是“企业之家”墙壁上的几句话,非常醒目。但代办人员怎么能做到呢?答案不是个人英雄主义的单打独斗,而是一个体系的力量。在代办专员的身后,是前期策划团队、涉企服务专家团队、全代办服务团队3个团队的时刻待命,随时帮助代办专员解决企业面临的棘手难题。今年以来,运开区对项目建设代办制度进行了再度升级,进一步优化服务流程,形成签意向书、选定代办专员、提前介入服务、模拟审批、拿地出证的全闭环流程,实现代办服务颗粒化、精细化,真正做到了“交地即发证”“拿地即开工”。截至5月10日,代办服务中心已与63个项目签订委托代办协议,代办服务事项78项,有效加快了项目建设进度。

“创新动作”形成亮点

今年以来,运开区聚焦企业、个体工商户从设立到注销全生命周期,扎

实开展“荣耀运开”服务提升专项行动,通过开辟商事登记服务专区,将市场主体设立、变更、注销、印章刻制、税务登记等7大事项整合至专区集中办理,形成了登记派单、接单办理、办结评价的全新服务流程。专区还组建了“全代办”服务团队,为办事企业、商户、群众提供全代办服务。政务服务的提升,意味着不断拓展帮代办服务的广度和深度,也意味着利企便民思维和为民服务理念深化与固化。底层理念的滋养,必然会在方法论上催生更多的创新。

来大厅办的事不只一件怎么办?按往常那只能办完这事再办那件事,该排队还得再排队。而如今,政务服务中心推出办完“一整件事”服务,通过“首问负责+分窗帮代办+全程跟踪”的模式,确保办事群众来一次大厅,办完“一整件事”。

群众要办的事,运开区没有审批权限怎么办?该局深入推进“跨区域”全代办服务,围绕运开区未承接但群众急需办理的政务服务事项,通过专窗代收代办、全程帮办、委托代办等方式,做到了高频事项“就近办”、一般事项“全代办”、特殊事项“专窗办”、线上事项“指导办”,切实解决群众办事“多地跑”“折返跑”等问题,真正实现运开区群众足不出区即可办完所有事项。

帮代办服务有盲区怎么办?3月份以来,全代办团队将社保缴纳、不动产登记、税务申报等大厅所有210项政务服务事项全部纳入帮代办服务范围。而在此之前,甚至是目前绝大多数地方的“全代办”,依然只局限于十几项项目建设事项……

每一个办事痛点的破解,除了想民所想、急企所需的责任感、使命感以外,更考验一个单位管理功力的是各种流程优化与细节推敲。相比而言,对于不方便来大厅办事的群众提供上门服务,反而比较简单了。

“今年是我们的服务提升年,目前我们这里能办的事情全部实现了全代办,一些不能办的事项也通过‘跨区域’代办提供代办服务。仅第一季度我们已经为581家企业、商户提供商事登记全代办服务,为办事群众提供‘一整件事’帮代办服务2359件,‘跨区域’帮代办服务606件。”运开区行政审批局局长杨军林介绍说。

“内核基因”发挥作用

全代办是一项系统工程,不是一人所能为的。那么在运开区是怎么推得动的呢?办法是4个字:正名、赋能。正名。在每周一的全局例会上,全代办科室负责人都要汇报上周帮代办事项,遇到哪些困难,需要哪些支持,全体人员共同研究,最终由一把手部署协调,各科室认领包干。“全代办是全局的事情,任何人都负责任”的思想认同和行动支持,在一次次例会中得到强化。

赋能。人力资源上,运开区政务服务中心专职代办员有15个,各个窗口的代办人员还有7个,而且目前还正在推进“全员代办”制度,全局上下都是代办专员,都有代办职责。要素保障上,代办专员深度嵌入项目前期策划团队、涉企服务专家团队和全代办服务团队,可充分利用全局的资源,真正做到能代办、能办成。

实事求是地讲,运开区政务服务中心的全代办能覆盖所有审批事项,有作为开发区不承担社会事务的特殊性。但更多的普遍性,同样值得关注和借鉴,比如人力资源向帮代办一线倾斜,并不断通过机制创新增加代办力量;再比如从上到下便民利企理念的强化,各种细节上的支撑与制度性的保障都是到位的。

服务时段“全天候”,服务范围“全周期”,服务事项“全覆盖”,服务渠道“全贯通”,这就是运开区政务服务100%全代办的“四全”秘诀。(胡健)

本刊讯 开展释放政策效能、送银入企服务、培育挂牌上市和防范金融风险“四个专项行动”,是运城经济技术开发区(以下简称“运开区”)破解项目建设、企业发展资金需求的重要手段,是助力市场主体质量提升、健全精准化全方位金融服务体系、为企业高质量发展赋能助力的有效途径。

一、开展释放政策效能行动

清控科创产业(运城)创新基地项目是运城市“1311”重大工程项目,以智能制造、新材料、信息技术、汽车零配件为主导产业,是集办公、科研标准化厂房、科技企业孵化、人才公寓及配套服务商业于一体的全链条生态产业集群。在了解该项目建设融资需求后,运开区主动与中国农业发展银行(运城市分行)对接,掌握政策性开发性金融工具的投放方向、支持范围、申报流程等,积极推荐该项目申报政策性开发性金融工具支持,全过程帮扶企业提交申报材料,跟进银行审批进度,配合完成实地尽调,支持资金8.7亿元已落地,确保了清控在运开区在建项目的顺利推进。

二、开展送银入企行动

运开区深入开展惠企项目、惠企业、惠个体等“益企同行”送银入企服务。当了解到山西康新科技产业园项目想与银行合作时,运开区立即联系具有相关融资产品的银行,逐个对接沟通,为企业提供更全面更优惠的选择,最终与华夏银行股份有限公司运城支行达成合作意向约1500万元。得知本命年文化创意有限公司流动资金缺口较大、恢复生产困难的情况后,运开区第一时间与其开户行联系,了解具体情况,同时带领山西银行股份有限公司运城分行等金融机构深入企业,详细沟通对接,最终为企业授信50万元,有效缓解了企业的“燃眉之急”。

为扩大普惠金融服务覆盖面,运开区积极开展小微企业和个体工商户“无贷户”两张名单大调研大摸底活动,采用入户调研、深入走访、电话咨询等方式,摸清30097家“无贷户”企业、商户情况,引导他们积极入驻运城市智慧金融服务平台,及时推动金融机构与企业对接,不断提高“首贷”获得率和普惠金融服务质效。

自“益企同行”常态化送银入企服务开展以来,运开区通过与30余家企业“面对面”“一对一”精准服务,帮助企业纾困解难,今年以来,已达成签约意向约6500万元。14家银行全年预计为运开区企业投放金额44亿元。

三、开展培育挂牌上市行动

在推动项目建设的同时,运开区按照“丰富储备、强化培育、加快辅导、积极申报、争先上市”的思路,聚焦重点领域,研究制订了运开区2023年度

晋城经济技术开发区

强化调度协调服务

本刊讯 为深入贯彻落实省委书记蓝佛安、省长金湘军调研开发区指示精神,晋城经济技术开发区紧紧围绕“1146”工作思路紧盯产值“3年500亿、5年1000亿”的目标任务,全区领导干部、各部门负责人、项目经理深入一线、靠前服务,精准聚焦项目,齐心协力、集中攻坚抓调度、抓协调抓质量、抓保障奋力跑出项目建设“加速度”。

一、加强专班组织领导。按照招落一体工作机制要求,对今年新落地13个项目,建立责任落实、问题协调、督查督办等全方位、常态化工作推进机制。

二、落实包联责任清单。建立落地项目领导包联清单,明确责任领导、责任部门及责任人,每天到包联项目实地走访,进行问题梳理、难题排查,帮助企业解决难点堵点淤点问题。

三、制定制度实行日报告。每日上报所有招商项目、29个企业需要解决的问题清单,搜集汇总企业在生产经营及建设过程中的难题,发布在招商工作群和落地项目攻坚群,提交相关部门帮助

开展四个专项行动 破解企业资金难题

运城经济技术开发区

企业上市挂牌培育工作方案,确定了港交所申请备案1家、新三板上市1家、山西股权交易中心“晋兴板”挂牌5家、“展示板”挂牌26家的培育目标,充分发挥五大产业链作用,调动各职能部门积极性,分类施策、精准对接、梯次培育。建立起服务体系,全方位推动企业上市挂牌培育实现新突破。

四、开展防范金融风险行动

运开区加大对小额贷款、融资担保等地方金融组织的监管力度,强化分类评级和现场检查的结果运用,加强金融政策宣传,引导鼓励地方金融组织完善内控机制,提升服务水平,合力助推企业发展。截至4月底,辖区内各地方金融组织共为全省1286家餐饮、零售等市场主体提供担保贷款1.05亿元,服务业纾困政策落实成效明显。

同时,运开区注重金融风险防范,在全区范围内广泛开展防范非法集资宣传,制作宣传折页、海报、广告扇、购物袋等宣传物料2000余份,宣传范围覆盖辖区所有包联企业,引导老人、学生等重点人群识别非法集资、远离套路陷阱,提高防范意识,筑牢防范金融风险“防火墙”。

微光成炬,成就万家灯火。运开区将持续深入实施“金融助企”工程,充分发挥银行业机构、地方金融组织、证券、基金等机构的不同优势,分领域分层次增加对接频次,精准对接需求,引导扩大信贷投放力度,推动企业多层次对接资本市场,拓宽融资渠道,为更多企业送去“金融活水”,为运开区经济高质量发展提供金融支撑。(李旭阳)

全力保障项目建设

解决。

四、动态跟踪实时跟进。项目经理全面了解当前企业装修进度、生产经营现状、未来发展规划以及实际运营中遇到的问题和困难,并结合具体情况,提出解决方案,周一、周四汇总上报进展清单。

五、常态化调度精准施策。常态化召开调度会议,听取项目经理汇报,分析研判当前工作形势,详细了解各企业因投、产、值、收、装修计划、入场设备情况、固投计划、开票信息等等,对照问题,一一施策,确保企业健康持续发展。

今年以来,开发区共发现29个企业中需解决难点堵点问题40余个,涉及场地需求、基础设施、环评、电力、厂房移交、资金、发票、建筑规划、投资协议、保障服务、电梯使用、消防、地面、房顶漏水等各个方面,目前,急难问题已基本解决,还有一些问题正在积极协调,统筹推进。下一步,我区持续推进项目跟踪服务,切实保障项目建设进度。

(张虎)