2022年6月17日 星期五
值班主任：蔡潇 主编：梁君穷 美编：杨千懿 检校：张媚 苏建强
海南日报

陵水推行『无差别化综合受理窗口』，推动审批改革提质增效

审批服务『专科』变『全科』

■ 本报记者 王迎春

良好的营商环境是一个地区发展的生命线，也是核心竞争力。省第八次党代会报告提出：要以市场主体的实际感受为标准，以刀刃向内的勇气打赢优化营商环境攻坚战。

企业要兴业，项目要落地，审批服务贯穿始终，这也是市场主体对于当地营商环境较为直观的体验。而“进一扇门 办所有事”改革后，仍可能存在传统综合窗口效能不高，企业群众办事“多头跑、反复跑”等问题。

为了破解这些审批“堵点”，陵水黎族自治县紧紧围绕优化营商环境建设，以能力提升建设为契机，以制度集成创新为抓手，让改革触角延伸到服务最前沿，开启了“综合受理、分类审批、专线踏勘、部门联动、一窗出件”的集成化审批服务“全科时代”。

- 陵水将15家单位整合升级为17个综合受理窗口 单设窗口数量较改革前压减了43%
- 任一窗口均可快速“无差别化”办理853项业务 群众跑动领取结果次数同比降低93%
- 各工程建设项目事项办理时限 由原来的5至10个工作日缩减至1至2个工作日
- 陵水还推出102项“不打烊”政务服务事项

制图/杨千懿

陵水县政务服务大厅。

“大厅共有17个综合受理窗口，任意一个都能办理这个事项，您先取个号，等待窗口叫号即可。”6月9日上午，在陵水县政务服务大厅的咨询导办台，导办员一边预审资料，一边为前来办理公共场所卫生许可证换新的个体工商户吴启牛提供指引服务。

在导办员完成资料预审后，叫号机里适时传来了吴启牛的号码和对应的办理窗口。在问询和审查完资料后，窗口受理人员开始了收件录入与流转，后台的相关审批人员也即刻跟进受理后的流转审核。

1 “一事跑多窗”变“一窗办多事”

“没想到不仅不用排队，而且在一个窗口就办妥了，真的很方便！”几天后，吴启牛就在一旁的综合出件窗口（出证中心）拿到了全新的证照。

这一让群众频频点赞的模式，就是陵水今年新运行的“无差别化综合受理窗口”。陵水县政务服务中心工作人员李艳艳告诉海南日报记者，过去政务大厅会根据医疗卫生、农业、教育等行业分别设置“小综窗”和“单设窗口”，这样的“专科”模式虽能基本解决办事需要，但仍存在重复取号和排队等候时间较长，办理多项业务难以“一次性告知”等不便利问题。

陵水县政务服务中心意识到，想让企业或群众办事更方便，不仅是“进一扇门”，而是要做到“取一个号，到一个窗，办多件事”。为此，陵水将15家单位整合升级为17个“综合受理窗口”，单设窗口数量较改革前压减了43%。

从“一事跑多窗”变“一窗办多事”，其关键就在于“无差别化”。李艳艳介绍，市场主体或群众要到任一窗口，均可快速“无差别化”办理853项业务，群众跑动领取结果次数同比降低93%，各工程建设项目事项办理时限由原来的5至10个工作日缩减至1至2个工作日办结。同时还改善了窗口之间忙闲不均、人力资源浪费现象，单个窗口业务收件范围最多提高近12倍。

改革后，横向打破了部门分割壁垒，强化多方联动，提高了行政效能和降低办公成本，纵向推动了从“跑多窗”向“跑一窗”的提升和“分类别”向“无差别”的跨越，实现了窗口迭变升级和工作人员由“专科”向“全科”转变。

2 打造“全场景式”政务服务新生态

“请问商业项目办预售的条件是什么”“办理商业项目预售，达到总投资的25%即可申请”“陵水水土保持补偿费多少钱一平”“征用土地面积每平方米1.5元”……在“陵水审批帮办代办服务”微信群里，市场主体根据工程项目实际提出相关问题，审批服务人员线上有问必答，为项目落地建设“保驾护航”。

在线下，陵水县政务服务大厅开设了3个“工程建设帮办”窗口，审批人员精准服务，办事群众络绎不绝，“办理速度快”“专业性很强”等是市场主体对这一窗口的评价。而这些“审批绿灯”都是陵水为项目建设按下的“加速键”。

为了优化营商环境，推动经济高质量发展，陵水牢固树立“项目为王”理念，抓住服务重大项目的“牛鼻子”，为项目提供从立项到施工许可的“一站式”综合服务。李艳艳介绍，陵水成立了“综合受理”“综合咨询导办”“专业踏勘”“流动审批”等4支服务队伍，致力打造“厅内厅外+线上线下”的服务新体验。截至目前，共提供1205个事项咨询导办服务600余件，完成特殊环节踏勘1119件，上门流动审批180件。

走乡串镇，上门服务，陵水县行政审批服务局组建的流动审批小分队通过电话对接、线下走访等方式，定期对重点企业、重大项目进行实地调研，开启“绿色审批通道”，实行由“背对背”转为“面对面”的帮办代办新模式，让审批服务全过程提质增效。

除了“面对面”以外，陵水还在“不见面”审批上下了一番功夫。4月29日，海南清水湾乌兰度假酒店申请办理开业所需手续。该酒店需取得许可证后才能到相关部门办理“旅游标识”备案，其中二次供水卫生许可需要现场核查环节。

“我们想赶在‘五一’开业，但酒店位于陵水英州镇清水湾，当时仍属于疫情管控区，进出不便。”酒店负责人曹明回忆。了解情况后，陵水县行政审批服务局立即启动“远程踏勘”，完成了二次供水远程核查工作。窗口工作人员及多名审批人员积极配合，采取容缺受理、远程视频踏勘、延时服务等措施，在申请办理当晚8点将行业综合许可证顺利送到了酒店手上。

“视频踏勘”服务新模式建立后，在三种适用情形下，踏勘环节由“面对面”升级为“屏对屏”，不仅打破了时间、空间限制，让“数字跑路”代替“人工跑腿”，同时减少人员聚集，提升疫情防控常态化下的办事效率。

为了更加主动靠前当好“店小二”，陵水还推出102项“不打烊”政务服务事项，通过第三方上门替申报人跑腿取件和送件，解决部分群众“上班没空办，下班没处办”难题，进一步实现常规工作时间向24小时服务的延伸。

3 强化数据赋能，推进“智能审批”

“真是不可思议，原来证照在店里要挂满半面墙，现在只用跑一个部门，提交一次材料，办一个行业综合许可证就可以营业了！”作为陵水首批“一码通”行业综合许可证获益者，海南鸿祥一心堂医药连锁有限公司陵水中心大道分店委托人林霞深有感触。

记者注意到，这张行业综合许可证上附有一个二维码，扫描后能看到该药房的工商营业执照、药品经营许可证、食品经营许可证等多个证照。这一“电子身份证”就是能够整合多个部门、多个许可事项、多张证照的关键。

据了解，陵水是全省首个试行“一业一证一码通”改革的市县，此举不仅是“一件事一次办”的结果，同样体现了审批服务正迈向信息智能化。李艳艳透露，改革后，平均减材料13项，减时限6.5个工作日，针对多张许可证有效期不一致问题，采取以最长有效期限的许可证件为统一有效期，既提高了行政审批效率，也减少了企业跑腿次数和等候时间。

同时，行业监管部门通过扫描二维码对企业的许可事项一目了然，实现事前审批和事后监管的无缝衔接，企业亮证经营让社会群众也可以实时监督，促使企业合法经营、诚信经营。

在推动落实“线上办事 数据跑腿”方面，点进“陵政通”微信小程序，以“办事主体”和“主题”为索引的界面便民又高效，所要办理的业务都有着详细的指引和说明。并且还对接“政务服务网”和“海易办”，推动“一网通办”的实现。

今年以来，陵水对“陵政通”微信小程序进行优化升级，将“办事预约、办事指南、意见反馈、在线咨询”4个模块逻辑和流程再造，实现1113个事项在取号之前，做到申报材料等“一次性告知”和推动智能答复。

此外，为了进一步压缩事项办理流转时间，陵水扎实推进事项标准化建设，在“陵水县政务中心”微信公众号上对进驻事项进行“颗粒化”梳理，“一对一”编制853项办事指南和申请样表等，并实行动态管理、实时更新和对外公布。

（本报椰林6月16日电）

陵水构建“三主动”人才服务模式，助推营商环境持续向优

构筑招才留才“引力场”

■ 本报记者 王迎春

人才是支撑发展的第一资源，做好人才服务工作是优化营商环境中重要的一环。近年来，陵水黎族自治县紧扣营商环境工作，多措并举加大人才服务力度，根据发展实际和人才需求，整合资源、组合发力，构建以主动创新、主动服务、主动落实为核心的“三主动”服务模式，让人才进得来、留得住，构筑营商环境“引力场”。

陵水梧桐人才公寓。本版图片均由本报记者 王迎春 摄

A 主动创新 提供“高品质”人才服务

6月14日，海南日报记者来到了陵水梧桐人才公寓，这里的公寓采光上乘，布局合理，自带的生活设施也很齐全。“出门交通很方便，旁边就是县人民医院，周围还有小学、银行和超市。”首位入住公寓的外籍人才黄德福说。

这是黄德福来到陵水的第4年，如今他和朋友成立了一家国际交流和服务中心，为来此的外籍人才提供帮助。“陵水的人才计划为我们外国人提供了许多工作和生活上的帮助。”黄德福告诉记者，入住人才公寓解决了自己的后顾之忧，创业的劲儿也更足了。

近年来，陵水进一步扩大梧桐人才公寓租赁申请对象范围，其中，具有全日制本科及以上学历，作为企业法人代表在陵水创办企业并依法纳税的创业型外籍人才均可申请入住。

为做好人才住（购）房补贴工作，陵水还出台了《陵水黎族自治县引进人才住房租赁补贴和购房补贴工作制度》，由原来的每季度申请改为每月申请，缩短了申请间隔，提高了办事效率。

栽好梧桐树，引得凤来栖。4年前，陵水推出人才梧桐树卡，实施一系列服务保障激励政策，其中持卡对象可以享受对应服务点提供低于市场同期价格的食、宿、游等各类优惠服务。

2021年以来，陵水再次出台《陵水人才梧桐树卡星级服务点管理方法》等文件，不断完善和扩充人才服务事项，并根据多方面的综合考核对服务点划分等级，并授牌予以表彰。

“于企业而言被授予‘五星级’服务网点这代表着一份荣誉，这样的机制能激励更多的企业为人才提供更好的服务，调动全社会资源进一步营造良好的人才发展环境。”陵水县委人才发展局局长胡蝶说道。

B 主动服务 打造“便捷式”服务环境

“当前正在筹办的业务进展如何”“经营当中有没有遇到什么问题”“办理人才落户的材料您都准备好了吗”……这几个月来，陵水县旅文局工作人员李友乾往位于英州镇的海南盛世景明实业有限公司跑得频繁。

在核查该企业具体情况的同时，李友乾还特地带来了陵水最新人才政策的讲解。“我们公司今年3月在陵水注册成立，初来乍到有许多不了解的地方，特别是人才落户这块，都是小李帮我们答疑解惑。”海南盛世景明实业有限公司法人刘景为陵水县旅文局的贴心服务点赞。

主动靠前服务，是陵水不断提高人才满意度的创新实践。为将最新最优的人才政策“打包”送企业、送单位，切实解决人才提出的“急、难、盼”问题，陵水常态化开展“服务送上门”系列活动，联合多部门组建人才服务组深入走访80余家在陵企业，主动开展“点对点”上门送政策、送服务工作。同时做好人才政策的解读和宣传引导，帮助企业用足用好各项人才政策，实现政策的应享尽享。

除此之外，陵水还举办了走访座谈、理论讲座+实践操作、人才交流会、业务培训等形式多样、内容丰富的活动。截至目前，全县已组织各行业单位举办23场人才政策宣传活动，扩大了人才政策知晓度和覆盖面，提升人才服务精准性。

C 主动落实 发挥“领跑式”工作模式

在主动落实上，陵水立足“领跑式”工作模式，在全省范围内率先成立专家联合会，首批聚集了医疗、教育、科技、农业等领域的“候鸟”专家学者，联合各职能部门畅通渠道，借助平台优势，为陵水各项事业提供智力支持，为全面实施人才强县战略形成强大的“人才效应”。

同时，陵水还以海南自由贸易港人才服务“单一窗口”为平台，围绕人才服务工作，推动人才服务事项“网上办”“上门办”，努力做到“手续最简、环节最少、成本最低、效率最高”，全力打造高效、精准、便捷的人才发展环境。

“您只需要带好身份证，学位证书、职称证书、劳动合同和租房合同，到这边来就可以办理了。”日前，在陵水黎安镇便民服务中心的“人才单一窗口”，办事专员杨景瑶耐心地为前来咨询人才住房补贴的群众周康解答相关流程，并送上了详细的宣传手册。

“人才单一窗口”让陵水黎安国际教育创新试验区的人才“只进一扇门”，便可享受到“一站式服务”。此外，大厅内还设立了“工改建设综合窗口”“国际投资单一窗口”和“外国人来华工作许可一站式窗口”等，推动实现人才落户、住房补贴、人才公寓等多项服务事项就近办、快捷办。

“陵水的‘三主动’人才服务模式是用真诚的服务打动人才，用一流的平台集聚人才，用舒适的生活条件留住人才，着力打造人才汇聚创新创业的沃土。”胡蝶表示，今后将继续用优质的人才服务来助推全县营商环境持续向优，写好陵水人才工作发展的新篇章。

（本报椰林6月16日电）