

屯昌持续提升政务服务效能,推动营商环境优化—— 跑出便民利企“加速度”



俯瞰屯昌环西路。

一套材料、一个窗口、一网审批,不见面也能一次办成……

一个个“一”,是近年来屯昌县以改革之势,将更多政务服务化繁为简的最好诠释。一轮轮“减法”,不仅跑出了便民利企的“加速度”,更收获了群众企业的认可与好评。

与此同时,从“单一窗口”向“综合窗口”,从让群众“少跑腿”到让数据“多跑路”,从主动对接全流程“包办代办”,在一轮又一轮的自我加压中,屯昌创新机制,推出“企业按铃、政府直通”“无证明城市”以及行政审批全县域“无差别全科受理+窗口前移”等举措,在助推营商环境持续优化的同时,扬起了屯昌高质量发展的风帆。

A 受理无差别 政务更便捷

到政务服务大厅办事,一怕过程麻烦,二怕排队太久。过去,不少办事群众对此吐槽。

如今,在屯昌县政务服务大厅,农业、项目、建设、社会事务4类事项窗口,已全部整合变为8个一字排开的综合受理窗口。办事群众取号后,智能系统会根据各窗口忙闲情况,合理分派任务,并通过叫号系统引导办事群众或企业到对应窗口办理事务,这一“无差别全科受理”的工作模式颇受群众认可。

今年初,为畅通政务服务“最后一公里”,方便企业群众就近办理政务服务事项,《屯昌县行政审批全县域“无差别全科受理”+“窗口前移”改革工作实施方案》印发。本着“一窗通办”原则,屯昌将259个行政审批事项纳入综合窗口受理。

今年4月,按照“镇前台综合受理、县后台分类办理、镇统一窗口出件”新型服务模式,屯昌以新兴镇、乌坡镇为试点,在全省率先开展窗口前移试点建设工作,将县属其中175个行政审批事项的受理、发证环节,前移到镇级便民服务中心。自今年7月起,在保持审批环节、流程与时限“不打折扣”的前提下,这一政务服务模式覆盖至全县8个乡镇。前来办事的群众只需进一扇门、取一个号、跑一个窗,就能办好所有事。

从“单一窗口”向“综合窗口”转变,背后是屯昌政务服务从专科向全科不断转型。在这过程中,不少政务服务窗口的“单面手”,已经成长为“多面手”,为办事群众提供更高效率便捷的服务。

屯昌县营商环境建设局政策法规室负责人郭传凤介绍,为确保“无差别全科受理”改革工作顺利推进,自今年初以来,该局利用下班时间,组织各审批室业务骨干,分批对综合受理窗口人员进行“无差别全科受理”业务培训,详细讲解各个事项的受理标准、申报材料及相关填报须知、办理要点,着重分析业务审批过程中经常出现的问题以及注意事项,以传帮带的形式提升窗口人员实操水平,为顺利开展“无差别全科受理”提供强有力的业务支撑。



屯昌县政务服务大厅内,群众在办理业务。



屯昌县营商环境建设局社会事务室负责人谭瑶慧(左)与窗口人员交流业务。



10月31日,迈湾水利枢纽工程施工现场。

B 群众“少跑腿” 数据“多跑路”

新生儿降生,父母只要登录海南政务服务网,或通过海易办APP等平台在线填写表单,即可一次办理出生医学证明、社会保障卡申领等4个事项,这为不少父母腾出了时间。

“出生一件事”“我要开快餐店”“我要办理二手房买卖登记”……翻阅屯昌县那一本厚厚的“一件事一次办”主题清单,每一项都详细标注事项内容,并一一备注牵头部门、实施部门等。

“从今年初起,屯昌共计梳理186项‘一件事一次办’导办事项,其中,‘出生一件事’导办比例占70%以上。”屯昌县营商环境建设局社会事务室负责人谭瑶慧介绍,由于办理新生儿上述事项涉及卫健、公安、人社、社保等多个部门,原本须提交大约10份材料,耗时长、环节杂、材料多。为解决此问题,屯昌依托海南省一体化政务服务平台,打通相关部门的智能系统,将新生儿相关的多个事项整合成可以一次办成的

“一件事”,按照“一次告知”“一表申请”“一套材料”“一窗受理”“一网审批”“一体管理”机制实施全程不见面审批,让数据“多跑路”,让群众“少跑腿”,即可轻松完成新生儿各类事项办理。

此外,屯昌“婚育一件事”审批事项由原先13个环节22份材料,压缩至6个环节18份材料,审批时限也由13个工作日压缩至10个工作日。下一步,屯昌将持续新增并优化“一件事一次办”事项清单,多举措提升这一便民举措的知晓率与使用率。

在不断精简政务审批流程的同时,今年6月,屯昌县出台“无证明城市”建设实施方案,通过推行证明事项告知承诺制、数据共享、部门核验等“免交证明”的行政审批方式,实现“减证便民”向“无证利民”升级,提升企业和群众的获得感和满意度。

“简而言之,就是不再让老百姓到处‘跑腿’开证明,尽可能快地办成事。”屯昌县营商环境建

设局改革创新与政务服务室负责人刘桓希介绍,“无证明”并非不需要证明,而是将提供证明的时间、金钱成本,由企业、群众转移到政府部门。《屯昌县“无证明城市”建设实施方案》提出,按照“法无规定一律取消”与“法有规定无须提交”的原则,企业和群众在办理事项时,无须申请人再到本县相关单位开具证明,而是通过直接取消、证明事项告知承诺、数据共享、部门核验这4种方式,实现由“你向我证明”变为“我为你证明”,尽全力便利群众办事。

据了解,屯昌“无证明城市”涉及县域范围内各级政务服务单位。目前,屯昌正在全面梳理申办各类事项时使用的证明,制定第二批“证明事项免提交”清单,对确需保留的证明事项,逐项列明证明事项名称、开具单位、替代取消方式等。此外,屯昌将建立监督投诉机制,加强事中事后核查,做好风险防控。

C 企业“按铃” 部门响应

“在屯昌屯城镇深坡农场鱼塘取水,是否需要办理取水证?”

“鱼塘属于自然蓄水,是长期以来的降雨、地下水或者山泉水等形成的天然来水,按照规定,须找第三方机构调查并出具水质检测报告证明水来源后,再办理取水证。”

今年10月底,海南12345热线屯昌分平台“企铃通”企业服务专员,接到海南某再生资源利用有限公司来电咨询后,立即对接屯昌县营商环境建设局政策专员进行三方通话,在线答疑解惑。“对于法规、事项的每一步骤,工作人员都能立即解答,效率很高!”该企业负责人表示,对接下来企业在屯昌开展运营项目更有信心。

“企业‘按铃’,政府直通。”屯

昌县政务服务中心主任柯伟成介绍,针对企业在投资兴业时遇到的“不知晓”“不理解”“不会办”等难题,自今年4月起,屯昌提升政府服务效能,创新“企业按铃,政府直通”的服务模式,在全省首推“企铃通”企业服务专员建设工作,快速响应企业需求,积极解决企业难题。

据介绍,屯昌选派知晓优惠政策、熟悉办事流程的业务骨干担任“政策专员”,形成首批专家库在线联动解答;对未能在线答复的诉求,形成服务工单,第一时间交由相关单位办理,由企业服务专员全程跟踪督办,助推热线服务快捷高效。

据统计,截至今年10月31日,短短半年时间,平台共受理企业工单95件,诉求主要集中在办

理企业注销、企业法人变更、项目规划变更、企业缴纳保险等方面。三方通话按时办结率100%,回访满意率100%。

高效便利的政务服务,不仅将温暖送到了企业的心坎上,也有力助推屯昌实现高质量发展。

“今年以来,社会资本逐渐成为屯昌固定资产投资的重要力量。”屯昌县发改委有关负责人介绍,今年前三季度,屯昌固定资产投资同比增长20.7%,增速位居全省前列。其中,非房地产项目完成投资同比增长25.1%。此外,屯昌县4个省重点项目共完成投资占今年度计划的90.7%,明显高于75%序时进度,这对屯昌持续提振市场信心,以及稳增长、惠民生活提供了有力支撑。

D 包办代办 助推项目投建投产

建设过程中遇到的难题与需求也获得及时解决,这为项目建成投用赢得了先机。

海馨家园是屯昌最大在建安居房项目,自2022年1月开工以来,9栋住宅楼和1栋商业建筑均已全部封顶。“在不到2年时间里,屯昌压缩审批时限达60个至70个工作日,为项目加快了施工进度。”该项目有关负责人介绍,目前项目正在加速推进室内装修工程,预计明年4月,海馨家园873套精装修房将全部建成投用。

“按照‘管家+保姆’服务模式,有关部门全程简化、优化项目建设的各项审批流程。”屯昌县

营商环境建设局项目室负责人叶高伶介绍,按照2022年4月印发的《屯昌县建设项目审批全流程包办代办服务实施方案(试行)》,由屯昌有关部门包办专班主动上门对接企业,为项目“量身定制”服务清单,统筹各方资源通过靠前跟踪审批、推行并联审批管理制度和容缺预审制度等方式,助力在建项目尽早竣工投用投产。

下一步,屯昌将运用好“四下基层”制度,持续优化营商环境,大力扩投资,深挖潜在投资项目,切实做好服务保障,推动全县整体经济形势保持稳定向好。

(本版撰文/玉蓉 邓积钊 林小丹 本版图片由林小丹提供)