

大美随州 投资福地

——优化营商环境看市政务服务和大数据管理局之行动

2021年5月31日

编审:李晓芸 编辑:王松
校对:陈华 版式:向红

【 阅读提示 】

去年7月,市委市政府召开全市优化营商环境暨招商引资工作会议,发布了《关于全市贯彻落实省委、省政府更大力度优化营商环境激发市场活力若干措施的实施意见》,近一年来,各相关部门积极行动,大力实施“放管服”改革,推动了营商环境持续向好。

在今年全市宣传思想工作小组会议上,市委书记钱远坤强调:“围绕‘汉襄胥骨、神韵随州’目标定位,宣传好随州优化营商环境,推动高质量发展的生动实践,更好强信心、暖人心、聚民心。要创新宣传方式,加强策划营销,进一步擦亮随州名片,提升随州知名度、美誉度和影响力。”

为贯彻市委书记钱远坤对宣传好随州优化营商环境的讲话精神,为总结近一年来我市政府部门优化营商环境的生动实践和推动疫后重振高质量发展的典型事迹,展示我市政府部门营商环境优化新貌,吸引更多外资投资随州,随州日报推出特刊“大美随州·投资福地”专题宣传,今日刊发的是市政务服务和大数据管理局优化营商环境的典型作法,敬请读者关注。

打造政务环境“新高地”

——市政务服务和大数据管理局优化营商环境的实践探索

随州日报特约记者 吴财荣 通讯员 万元

所有事项办理时限在法定时限基础上压减了70%、30%以上事项都能即来即办、90%以上事项“最多跑一次”就能办结、全程网办事项占比超过90%……这是市政务服务和大数据管理局不断深化“放管服”改革,全面优化营商环境交出的“成绩单”。

民之所望,政之所向。近年来,市政务服务和大数据管理局牢固树立“为市场主体增活力、为人民群众添便利”服务理念,以“高效办成一件事”为目标,把群众满意作为第一标准、市场评价作为第一评价、企业感受作为第一感受,勠力同心,克难攻坚,以党建引领“放管服”改革,专注流程再造,推进体验升级,打造高效便捷政务环境。企业群众办事的“线上平台”和“线下大厅”不断完善,逐渐形成“网上掌上互补、线上线下融合、精简优化并重、互联互通协同”的服务模式,企业和群众办事线上“一网通办”,线下“只进一扇门”,现场办理“最多跑一次”。深化“一网通办”“一窗通办”“一事联办”“跨域通办”改革,持续推进审批方式创新,服务质效不断提升。先后被评为“全国巾帼文明岗”、全国政府服务热线“服务之星”、三八红旗集体、“群众满意十佳单位”、全省“先进基层党组织”推荐单位。

一个政务部门,缘何能收获这么厚重的荣誉?

“我们以打造政务环境‘新高地’为目标,以更加有力的举措把‘放管服’改革向纵深推进,不断优化营商环境,切实解决企业和群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题,让企业和群众真正享受到改革带来的红利。这一项项殊荣的背后,映射出的是全体干部职工的积极作为和主动担当,也是全面优化营商环境的最好体现。”市政务服务和大数据管理局局长王茂芳感慨地说。

【 一网通办 】

提升群众办事便捷度

紧紧抓住优化营商环境这个“牛鼻子”,全市实现电子政务外网四级全覆盖,市级部门自建业务办理系统与市级政务服务平台、电子证照、数据共享等平台全部对接连通。

简化流程,一减再减。经过多次事项梳理,全市于法有据的事项全部取消,于法有据的事项得到进一步精简。市县乡四级精简之后的事项清单经审定后全部对外公布,这些事项的申请材料、办理流程、审批结果等118个要素都实现了标准化,达到了国家“四级四同”和省“5级118同”要求。

实现“网络通、事项通、业务通、数据通”。随县作为全省两个县级依申请政务服务事项精简试点县之一,力争实现县事项最少目标,形成可在全省复制推广的经验。

4月份,该局在调研的基础上,以市数字政府建设领导小组办公室名义,印发了《关于在全市政务服务工作中深入推进“五电子”工作的通知》,在全市深入推进电子印章、电子证照、电子印章、电子签名和电子档案(简称“五电子”)开发、共享和应用,并在窗口工作人员层面推广应用。推动电子印章使用,各级各部门共申请制作政务服务专用电子印章286枚;推动电子证照关联,全市已完成61项高频行政许可事项关联配置;推动数据共享交换,数据共享平台编制政务信息资源目录数1617个,累计梳理数据项1.47万个,汇聚各类政务数据信息5.49亿条。

目前,湖北政务服务网、鄂汇办APP、省统一受理平台、自助一体机等多种渠道已接入电子证照系统,我市初步实现261种电子证照的数据归集,生成规范性电子证照31.2万本。法人及个人办事要用的营业执照、结婚证、食品经营许可证、出生医学证明等电子证照已产生应用,住房公积金和不动产登记部分业务实现电子证照内部核验,“零材料”刷脸审批。5月份新增户口簿和身份证电子证照,群众可以通过鄂汇办APP专属个人空间查看并“亮证”使用。随着电子证照归集和应用不断深化,我市政务服务事项“全程网办”和“不见面审批”将全面推开。



▲ 市政务服务和大数据管理局党组成员、总工程师杨享林带队到市城管执法委指导培训“互联网+监管”工作

高效便捷的服务环境,是让群众舒心创业、顺心办事的基石。市、县两级综合性服务大厅实现“一门进驻”。市级政务服务大厅进驻市级部门35个,其中21个单位组合成综合窗口,交警车驾管、人社就业、住房公积金、交通运管等4个分中心全部进驻,全面提供水、电、气、通信、个人征信、老年证、驾照体检、免费复印寄递等贴心服务。

按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式,我市以政府购买服务的方式在全省率先实行市政务大厅前台服务整体外包,外包人员采取企业化规范管理,统一服务标准,为群众提供无差别服务,今年开始对前台服务人员开展轮岗培训,逐步让前台服务人员将大厅所有业务弄通弄懂,随时上岗工作。市级政务大厅将市直22个单位的307个政务服务事项整合为一个大厅窗口集中受理,其他业务设置小综窗口实行一人一窗受理或多人平行受理;广水将19个单位的449个政务服务事项整合为大综窗口集中受理;曾都区将18个单位的315个政务服务事项整合为大综窗口集中受理,有效确保了线下一窗通办、一站式服务,深受好评。

与此同时,我市开设了“跨省通办”“省内通办”窗口,与襄阳、十堰和神农架的27个市区开展“省内通办”合作,首批合作事项涉及民政、医保、市场监管、人社、公安等部门的71项;与东莞市开展“跨省通办”合作,首批合作事项包括市级103项、广水54项、曾都区66项。随县与枣阳市开展通办合作,首批合作事项涉及28个高频事项;与河南省南阳市桐柏县确定首批3个部门40个通办事项,与浙江省嘉兴市平湖市达成“跨省通办”战略合作意向。另外,还建设市、县、乡、村四级全覆盖的统一受理平台,全省统一受理系统上线以来,各地各部门90%的事项一个平台受理,完成各类办件近26.4万件。



▲ 市政务服务和大数据管理局党组书记、局长王茂芳到局招商引资企业了解企业生产经营情况,调研政务服务环境



▲ 市政务服务和大数据管理局党组书记、局长王茂芳带队到黄鹤楼酒业有限公司调研,提供帮办代办服务

【 一决办好 】

增强企业群众获得感

小窗口,大服务。市政务服务和大数据管理局大力推广“一窗通办、一事联办”审批服务,整合精简材料,优化再造流程,对涉及多部门的审批事项逐步做到“一号申请、提交一套材料、一个窗口取件”。

2020年上线“我要开物流公司(货运)、我要开网吧、我要开饭店”等9类一事联办主题。今年以来,又主动与省公安厅对接,加强与税务、交通运输、生态环境等配合单位的沟通协调,按省定时间完成“新能源汽车牌照申领”主题业务流程再造。

各地积极主动完成试点,曾都区“我要开洗车行”、随县“我要开蛋糕店”、广水市“我要开婴幼儿用品店”自选试点事项陆续上线,后续还有更多“一事联办”主题上线。同时,企业开办“210”服务全面落地,企业设立登记、公章刻制、申领发票和社保登记4个环节压缩为“一表申请、一窗发放”2个环节,实现1个窗口1个工作日内办结;不动产登记“一站式办理”,大幅压减群众跑动次数、耗资时间,每年为群众节约160余万元。

工程建设项目审批“一份办事指南、一张申请表单、一套申报材料”全流程审批,多次在省考核中排名全省第一。人社部门实现12个“一件事”打包办,打造“23”人社服务。全面开展帮办代办服务,聘请专业人员提供专业化、精准化全程免费服务,先后为黄鹤楼酒业、卓尔智城、海翼地产等136家企业申报280个项目提供帮办代办服务。

让环境在这里深化,将服务从这里延伸。该局团结带领12345市长热线专班,聚焦“呼入接通率”“诉求办结率”“群众满意度”,以智能化建设促进“接得更快”,以精细化建设促进“分得更准”,以制度化建设促进“办得更实”,全面推进热线工作上台阶、上水平,打造成便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

目前,陆续整合24条服务热线到现有“12345”平台,实现“一号对外”。热线运转正规有序,资源整合成效明显,系统升级不断完善,品牌效应渐入人心。加快推进市12345在线平台和市、县(市)区一体化建设,构建全市统一联动、规范高效、利民便民的热线服务平台。

疫情期间,对疫情问题分类进行细化,从原25类增加到127类,印发疫情专报72期,为市委、市政府科学决策、制定政策,提供了及时有效的参考。设置“营商环境专席”,增加“企业直通车”版块,建立企业诉求“1个工作日签收、一般问题5个工作日办结、疑难问题15个工作日办结”工作机制。开发微信公众号、微信小程序“实力圈粉”1.2万人。服务企业群众36.1万人次,为群众解决疑难、遗留问题3000余件。工单处理及时性、回访满意度均达到100%,应急能力、运转效率、投入力度处全省第一方阵。



▲ 市政务服务和大数据管理局就“白云湖两岸景观提升相关问题”投诉进行现场协调

【 一体推进 】

划定招标投标高压线

工程招标投标向来被认为是个肥差,极易滋生腐败。为了纯洁招标投标行为,该局积极探索,努力做到交易和监管一体推进,综合监管和行业监管一体推进,划定招标投标“高压线”。

积极推动公共资源交易活动电子化。2020年底前,全市(包括县市区)基本实现依法必须招标的工程建设项目在线招标、投标、开标、评标率100%,全面推行全流程电子招标投标、“不见面”在线开标和异地远程评标。大力推行政府投资项目采用全过程工程咨询、工程总承包方式和资格后审的方法进行招标。

积极推动公共资源交易活动制度化。对全市公共资源交易制度进行了全面清理,保留文件4件,废止文件14件,推行国家招标文件的标准示范文本。将招标文件资料纸质备案改为网上电子备案。对非必须到现场办理的业务,一律采用线上办理。联合市公共资源交易中心建立招标项目目录受理机制,对重大项目实行“并联”操作。

重拳打击招标投标违法违规行为。2019年以来,该局共处理投诉举报案件70余件,完成省委巡视发现的招标投标领域突出问题整改112个,完成省审计发现的招标投标领域突出问题整改28个,完成我市易地扶贫搬迁项目招标投标不规范问题整改9个,依法依规作出行政处罚5个,严厉打击了违规招标、串通投标、弄虚作假等违法违规行为。

【 一网统管 】

夯实监管能力硬底盘

为提升企业和群众的获得感、满意度,该局深入推进“互联网+监管”,统筹推进权责清单、“双随机、一公开”监管事项清单与“互联网+监管”事项清单融合,实行“一张清单”监管。

突出“全”字清事项,全面梳理市、县两级依法确立的监管事项,对监管事项清单进行增补,做到事项全覆盖,无漏项、无死角。

突出“准”字查要素,按照“谁监管、谁梳理”的原则进行梳理,对省级已编制的检查实施清单直接复用,对于省级没有编制实施清单的事项,结合各自实际,认真填写,检查实施清单总体完成率和检查实施清单完成率均达到100%。

突出“快”字汇数据,先后召开多次推进会,下发任务清单,加强考核督导,及时全量汇聚监管数据。汇聚执法人员2531名,监管对象18.44万个,行政检查5.24万条、行政处罚2605条。

突出“用”字建系统,多措并举筹集资金800余万元,5月下旬挂网招标,拟建本地数据库和特色应用,从而更有效汇集本地“互联网+监管”数据资源并加以利用。

群众利益无小事,一枝一叶总关情。无论是大项目,还是小企业,都能感受到这片土地的热情与包容。优越的营商环境,正成为一块金字招牌,必将为全市经济社会高质量发展带来更多机遇。



▲ 市政务服务和大数据管理局党组成员、副局长袁昌斌率领党员突击队下沉社区执行任务



▲ 市政务服务和大数据管理局党组成员、副局长毛海峰带领12345热线专班工作人员到市交通运输局就12328整合事宜深入调研

【 一窗通办 】

促进审批服务规范化

十大亮点工作

亮点一:党建工作特色鲜明

全市首创“1+4”功能型党支部,扎实开展党建共建,来自全市各单位的55名窗口党员团结一条心、拧成一股绳,凝聚力、向心力、创造力空前高涨。

亮点二:改革经验全省推广

统筹推进全市各项重点改革,企业开办“210”服务全面落地,不动产登记24小时不打烊、工建审批全省领跑。《“改”出活力》“革”出效率 随州市“放管服”改革走出新路》在省改革专刊发表,并在全省推广交流。

亮点三:“一网通办”名列前茅

在全省2020年12月份“一网通办”考核中获得99.21分,被评为优秀等次,实现进入“全省第一方阵”目标。

亮点四:履职尽责成绩突出

在市政府组织的2020年4月份和9月份“勇担当、善作为、保目标”履职尽责述职评议中,分别获得了第2名和第3名的好成绩。

亮点五:市长热线荣获殊荣

2020年7月,12345市长热线荣获第四届全国政府服务热线“服务之星”奖,并在全省首创高频诉求“一键送达”。

亮点六:政务公开取得突破

在2020年全省政府网站及政务新媒体绩效评价中被评为优秀等次,位居第3名。同时,率先在全省实现信息公开平台市、县、乡镇三级全覆盖,并率先开设政务公开专区。

亮点七:帮办代办深受好评

先后为黄鹤楼酒业、卓尔智城等136家企业280个申报项目提供专业化、精准化全程免费帮办代办服务400余次,收到锦旗37面、感谢信56封。

亮点八:前台服务整体外包

2020年7月,在全省率先实现政务服务大厅前台服务整体外包,打造了一支专业化的服务队伍,真正实现“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”。

亮点九:资源交易监管有力

推动实现市、县两级平台公共资源交易活动全程电子化,基本实现依法必须招标的工程建设项目在线招标、投标、开标、评标率100%。

亮点十:宣传推广硕果累累

注重讲好改革“好故事”,传递担当“好声音”,展示随州“好形象”。2020年全年累计在中央、省、市各媒体、刊物刊发稿件56篇。其中,中央级2篇、省级12篇、市级42篇。