

# 广水用心用情为民服务

随州日报特约记者 彭晓华 刘冬 通讯员 张婷



▲今年以来,广水市坚持政务环境、营商环境“两手抓、两手硬”,采取暗访督察、问题整改推进会等形式,用心用情为民服务。图为该市“首次办税”专窗工作人员辅导企业进行税务登记和首次发票申领。  
 (随州日报通讯员 黄练媛)

“设立公司需要几项材料?”“可以网上提交吗?”

“您好,设立公司需提交身份证照片、房屋租赁合同证明、房产证明三项材料,网上就能提交。您扫一下桌面上的二维码,企业设立所需材料和网上操作流程就都出来了。这是我们的服务电话,遇到问题可以直接打电话询问。”

6月1日,广水市政务服务大厅市场监管窗口前,市民李雷前来询问设立公司有关事宜。面对李雷接连抛出的多个问题,窗口工作人员一一耐心解答。

今年以来,广水市坚持政务环境、营商环境“两手抓、两手硬”,坚持问题

导向,采取暗访督察、问题整改推进会等形式,持续提高服务质效,不断提升人民群众、市场主体的获得感、幸福感、满足感。

该市通过微信、海报等多种形式开展政策宣传,印刷1.8万余份《社保卡应用温馨提示》等宣传册,实现人社服务窗口、银行网点、村组全覆盖张贴。加快社保卡办理时效,该市17个镇办人社中心和政务服务大厅社保卡窗口均可受理社保卡申领服务,邮政储蓄银行、农业银行、农商行等网点可直接受理社保卡即制卡业务,做到立等可取。

该市全面取消养老保险集中认证,印发操作手册,引导和鼓励退休人

员本人或子女通过智能手机开展身份认证。保留部分线下便民服务点,督促银行改善服务设施,对社保卡业务实行专人负责办理,对高龄、行动不便的退休人员实行电话预约,提供上门服务。对全市所有服务窗口开展自查,持续完善更新服务大厅配套设施,每天安排人员值班,配备面对面办事椅、等候椅,增添饮水机、老花镜,开辟老人休息区,悬挂便民服务指示牌等,全市便民服务能力水平有效提升,群众满意度不断攀升。

该市深入开展“纠‘四风’、树新风、优作风”专项行动,不断检视发现的问题,以更优作风服务群众。组建两个作风纪律巡查组,高频率、不定期

在各级政务服务中心、镇办便民服务中心、金融机构网点窗口开展监督检查,及时通报曝光反面案例。截至目前,共开展作风纪律巡查8次,发现未按时签到等面上问题33人。

一手抓政务环境,一手抓营商环境。该市坚持以上率下,完善市级领导驻点服务、市直部门结对服务、镇办主抓包保服务三大机制,责任落实到人、任务分解到岗,形成优化营商环境“大员上阵、全员上阵”的“大合唱”。坚持以案示警,及时通报形式主义、官僚主义典型案例,综合运用纪律监督、监察监督、派出监督、巡察监督,对营商环境全方位贴身监督、日常监督,坚决防止服务市场主体的懒政怠政行为。

该市认真落实省优化营商环境“新30条”,加快“一网通办、一窗通办、一事联办”集成改革。与东莞市进行点对点“跨省通办”,在政务服务大厅开设“跨省通办”专窗,打通服务群众“最后一公里”。严格落实“一驻六挂”“旬早会”等制度,扎实开展“一企一策”“一项一策”“土保姆”等帮扶活动,定期召开民营企业座谈会,现场收集企业意见建议,实行清单交办、跟踪督办,着力解决企业困难。今年以来,累计帮助本地企业招聘员工1500余人,新增过桥贷款资金1800万元,兑现抗疫期间电费补贴230万元,缓解了企业用工难、用资难等问题。

该市全面梳理营商环境不优的举报投诉,对起底排查和监督检查中发现涉及影响营商环境的违规违纪问题,及时处置、严肃问责。2019年以来,共查处损害营商环境案件8件,处理12人。树立党员干部干事创业鲜明导向,对在推动重大项目建设中先行先试失误,在监督服务中为提高效率优化服务进行容缺受理,在化解企业矛盾纠纷、解决遗留问题中主动担责,积极作为的无心之过,按照相关规定予以容错免责。同时严肃查处诬告陷害行为,召开澄清正名会,旗帜鲜明保护党员干部干事创业的积极性,推动履职尽责,担当作为。

“没想到这么快就拿到了黑虎冲棚户区改造建设项目的建筑施工许可证,效率高!”5月24日,广水市应山街道办事处工作人员程胜国说。

程胜国介绍,黑虎冲棚户区改造建设属于安置房项目,建筑面积17036.34平方米,投资额3205万元。住建工作人员现场踏勘后,他随即提交了相关资料。让程胜国意外的是,只用了3个工作日施工许可证就顺利办理下来。

“现在施工许可申请材料由11件减少到8件,承诺办理时间也由7个工作日缩减为3个工作日,我们在办理材料、时间、环节上都在不断优化。”广水市政务服务中心住建窗口工作人员杨意介绍。

近年来,广水市以“放管服”改革为抓手,有效激发市场主体活力和社会发展新动能,严格落实“清减降”工作要求,深化拓展政务服务“一网通办”,全市1560项市级职权事项网上可办率达99.5%,政务服务效能有力提升,为打造优质投资洼地、实现高质量发展注入强劲动力。

“清减降”行动提效率,“一网通办”优服务。该市对标先进城市,加强业务协同,承诺办理时限,推进综合窗口建设和统一受理平台应用,切实推进“减时限”。推进审批服务扁平化,最大限度将审批许可向窗口集中,审批权限向科室倾斜,切实推进“减环节”。加大电子证照等重点数据汇集与应用,全面推行告知承诺制,切实推进“减材料”。深化政务服务业务线上线下融合办理,推动集成式政务服务自助终端向基层延伸,实现更多高频事项就近办、马上办。完善市级自建审批系统与湖北政务服务网平台对接,及时公开“一次办好”清单,200项高频事项在湖北政务服务网、“鄂汇办”APP上实现一次办好。

审批服务流程做“减法”,缩短群众办事时限。该市积极推进证明事项清理工作及证明事项告知承诺制落实工作,公开政务服务事项清单及承诺时间,做到清单之外无审批,通过电子证照、电子印章等方式缩减办理时间,精简办理环节,方便办事群众。进一步压减“水电气”申请报装环节,整合归并申请材料,压缩办理时限,落实用水“321服务”、用气“310服务”和办电“321服务”。

弘扬“店小二精神”,主动服务企业。广水市组建“营商环境不优、项目建设滞后问题整改”巡查组,对企业“五难”、项目“三慢”问题进行巡查督导,推动问题整改到位。全面落实市级领导联系企业“一驻六挂”措施,落实重大项目领导包保制度。召开民营企业座谈会,对部分民营企业在当前发展中存在的困难和问题逐一销号解决。住建、自然资源等服务窗口主动到全市规模企业、招商引资企业、重点项目企业上门服务,帮助办理落户、建设、生产等相关手续,让企业快速投入生产运营。

跨省、跨区通办逐步推广,异地办事更方便。该市与东莞市对接,梳理“跨省通办”高频事项,在政务服务大厅开设“跨省通办”专窗。在湖北政务服务网设立在湖北办外省市、在外省办湖北事窗口,实现第一批64个高频事项跨省可办。在政务服务大厅一楼设置“襄十随神”通办窗口,与27个县区建立授权信任机制,畅通邮政寄递渠道,推进“标准规范、相互授权、异地收件、远程办理、协同联动”的“跨区域通办”政务服务新模式,实现“襄十随神”71项政务服务事项“异地受理、区域通办”。

转职能、优服务、促发展。该市实施政务服务“好差评”制度,积极引导办事群众对政务服务事项办理情况开展评价,倒逼服务窗口提升服务质量、提高服务效率。充分运用随州市12345政务服务热线平台,为群众提供全方位、全天候、高效率的政务服务,2020年工单按时办结率达98%,满意率达96%以上。

广水市政务服务和大数据管理局相关负责人介绍,下一步,该市将加强自建系统与湖北政务服务网对接,强化业务整合,推进电子证照归集与应用,加强数据信息共享开放,进一步精简审批事项和办事流程。

## 广水政务服务提质增效

随州日报特约记者 刘冬 通讯员 张婷 邹君茹

## 优化金融环境 提升融资便利度

随州日报通讯员 张婷 毛晋三 熊宗泽

金融血脉畅通无阻,实体经济才能枝繁叶茂。

近年来,广水市持续深化“放管服”改革,积极践行“金融为民”初心,用心务实优化服务,不断提升金融服务质量,全市金融生态环境持续优化,连续十二年获评“金融信用县(市、区)合格单位”。

### 丰富金融产品,满足融资需求

5月21日,广水市鸿兴电子厂生产车间内,工人们正忙碌地加工电子产品,一排排刚完工的成品正在等待装车发货。

负责人程建国介绍,电子厂成立于2017年,主要进行电子产品加工销售。以往电子厂的资金需求可自行解决,但今年电子厂订单增加,资金周转困难,让他愁上心头。

“仅凭营业执照和交易流水,我就从农商行获得了20万元的贷款。”今年4月,程建国抱着尝试的心态联系了广水市农村商业银行,让他惊喜的是,只用了半天时间,就成功办理了该行“扫码流量贷”产品。流动资金难题得以缓解,程建国松了口气。

广水市农村商业银行工作人员介绍,“扫码流量贷”主要是面向农商行办理了聚合支付收单业务的商户,根据其银行结算资金流量发放的个人经营性贷款。为满足不同信贷客户的需求,农商行创新推出“扫码流量贷”“鸽业贷”“金保贷”“税e贷”等七大产品。同时,该行下放支行贷款审批权限,推行“独立审批人”制度,减少审批环节,减少信贷资料,减少办贷时间,确保客户“只跑一次、最快1天放款”。截至5月中旬,该行已累计为20000多家商户免费安装多码合一的聚合收款码,办理授信1308户2.1亿元,用信余额1.2亿元。

发扬“店小二”精神,破解融资难题。广水市各金融机构、人社局、税务局等部门加强合作,推动中征应收账款融资平台运用,政府采购合同融资、纳税信用贷等产品有效使用,以“医采贷”为突破口,开展信贷产品先行先试。成功举办随州市“金融稳保百千万”百日攻坚县市行(广水首站)活动,现场签约1.98亿元。

该市组织全市金融机构建立小微企业授权清单、授信清单、受理回告清单,尽职责“四张清单”金融服务机制。辖区内各金融机构贷款过程除利息外无任何附加费用,民营小微企业综合成本为5.95%,同比减少1.55%,低于各项贷款平均利率1.25%。

### 畅通融资渠道,服务实体经济

“银行和相关部门不时过来了解情况,帮助我们解决发展中遇到的难题,让人暖心。”5月21日,广水市恒特电气有限公司负责人刘恒森说。

恒特电气有限公司是广水市一家从事配电路器仪表、电子元器件、机械设备及五金件加工、制造、销售的企业,公司位于广水市应山工业园,占地面积30余亩,现有设备60台套、员工30多人,产品远销南美、非洲、中东、东南亚等20多个国家和地区。

今年5月,企业用于购买原材料的自有流动资金不足,对生产造成了一定程度的影响。广水市农商行工作人员了解情况后,第一时间上门对接,仅几天时间就向其发放了500万元贷款,解决了企业燃眉之急。

今年以来,广水市组织全市金融机构以“行长走厂长”“顾问解难题”“对接促发展”为主线,先后5次召开专项再贷款推进会、银企对接通报会,6家重点保障企业获得专项再贷款支持2150万元,向上争取延期还本付息政策近4.31亿元,支农支小再贷款3.13亿元在广水市实现了突破性运用。

“下一步,我们将做优金融考核激励机制,做强融资担保护航作用,加大金融信贷产品政策宣传力度,提高企业和社会公众知晓率,加快推进金融线上和线下信贷支持力度,满足社会需求。”中国人民银行广水支行相关负责人表示。

## 线下多点发力 线上云端助力

——广水多措并举提升社保缴费体验

随州日报特约记者 刘冬 通讯员 黄萍 罗永



▲图为广水市税务部门干部到沿街商铺宣传灵活就业人员社保缴费政策。

(随州日报通讯员 罗永)

税收惠民办实事,深化改革开新局。广水市为便利企业缴纳社保费,充分依托现代化办税手段,积极探索多元化“非接触式”社保缴费方式,实现了全险种全流程全部企业“网上办”“掌上办”“随时办”,社保缴费服务体验、缴费人满意度全面提升。今年以来,广水市1000多家社保缴费企业,3500余笔社保申报缴费网上办理率达到100%。

### 抓住“关键点”,打造网上缴费行家里手

小窗口,大学问。广水市积极加强财政、人社、医保等部门社保费共享平台建设,逐步完善系统对接交换功能,有效解决单位参保登记、费额核定、数据传递、申报缴纳、权益记录、结账对账等环节信息化程度不高、信息无法实时共享、人工传递效率低下、办事人员往返跑等问题,实现全部除

种线上办理,全部信息只走“网路”。该市大力推行三方协议扣划缴费方式,提供国库集中支付、云闪付、支付宝、微信支付等多种付款方式,解决企业、机关事业单位社保费申报、征收、开票对税务大厅窗口依赖性大、缴费方式单一、缴费人排队久、大厅拥堵等问题,实现缴费人足不出户、全天候随时办。

该市围绕电子税务局应用的前期基础准备、单笔缴费网上操作流程、申报缴费错误更正办法等流程,通过集中培训、印发操作说明、录制操作小视频等方式开展多形式、多场次网上缴费操作培训,将宣传、培训和实务操作辅导覆盖到每一个缴费单位,使每个税务管理员、征收员、缴费经办人都成为网上缴费的行家里手。

### 打通“梗阻点”,逐一破解缴费“瓶颈”

广水市通过组织开展操作演练,入户进行现场辅导,让缴费经办人亲身体验现代化缴费方式的便利和优势,化解广水市企业、机关事业单位社保缴费意愿在税务窗口办理的传统缴费思维,破解不愿学、不想试、不敢办的思维桎梏,使单位社保缴费网上办理得到快速普遍应用。

针对缴费单位存在同一单位的不同险种由不同部门主管的“痛点”,单位社保登记号、费额核定、征收信息回传等关键信息的推送“各自为政”的问题,广水市靶向发力、精准施策。该市教育局、人社部门多次召开联席会,就各自系统改造问题进行商讨,拿出改进措施,实现社保登记基本统一,信息推送有效对接。

广水市大力推行银行端查询缴费方式,让缴费单位可以就近在银行办理款项支付,进一步节约办理时间和精力,提高办理速度和效率,成功化解“适时扣划支付”梗阻。

### 找准“需求点”,便企服务有呼必应

广水市设置专用服务热线电话,分类分级建立微信、QQ工作交流群,畅通咨询渠道,全面应对纳税人的咨询,确保做到有呼必应、随问随答,用热情耐心、细致周到的服务帮助纳税人懂懂弄懂缴费程序,顺利完成操作流程。

税务管理人员每月主动查看社保费申报缴费进度,主动电话询问缴费操作中遇到的问题和困难,对需要“手把手”辅导操作的,安排专人上门。实务操作成功后,帮助经办人对照每一步操作记录操作笔记,让缴费经办人在短时间内熟练掌握操作流程。

民之所向,政之所往。广水市建立税务、人社、医保、人行和各商业银行之间的社保缴费联络协调组,及时解决在社保缴费流程中出现的不能提取核定单据、资金入库和权益记录不及时、缴费单位经办人多头跑反复找等问题,经办人缴费体验到全面提升。