

新年 首战之年民生答卷

2024 星期日

2/4

T13

便民

展望
2024

一体化推进数字服务、数字监管、数字政务,加快政府治理流程优化、模式创新和履职能力提升,构建数字化、智能化的政府运行新形态,提高政府决策科学化水平和管理服务效率。

——辽宁省政府工作报告(2024年)

福

北魏
温香梅像记

全景扫描

SAO MIAO

综合窗口改革 办事不找关系 一件事一次办

本报讯 记者孔爱群报道 2023年,我省营商环境发生重大转变,国家统计局辽宁调查总队调研结果显示,企业对服务市场主体、政务服务方面满意度分别达到91.6%、90.1%,数字政府建设取得阶段性成效。

这一年来,全省营商环境锐意改革攻坚,激活发展动能。深化简政放权,加强政务服务事项清单化管理,编制便民服务项目指导目录156项。开展两批次“办事不找关系”改革,共核定

全省高频热点权力事项52.4万项,容缺事项12.8万项,核定违规办事15.3万项,违规禁办情形32.2万种。持续推动“一件事一次办”改革,完成全省35个“一件事”统一标准建设并上线运行,两项改革均作为典型经验在全国推广。

强力推进“综合窗口”改革,省政务服务中心服务窗口压减50%。深化“免申即享”改革,累计推出“免申即享”政策924条,惠及企业680万家次。深化“一网通

办”改革。一体化政务服务平台提供12万项依申请政务服务,实名注册用户5300余万,“辽事通”APP提供3384项服务,月活220多万,被北京大学评为用户体验最好的6个省级平台之一。

启动探索“一网通办”“一网统管”“一网协同”“三网融合”,推动涉企、涉民、涉公务人员审批、服务、管理、监督全闭环。创新信用体系建设,全国信用融资平台省级节点建设取得新突破,助力企业融资1351.75亿

元,省信用信息共享平台归集共享数据3422万条。

开展营商环境问题“万件清理”专项行动,已解决问题16918个,清偿各类账款235.21亿元。全面清理影响振兴发展做法,梳理20个方面问题16170件,清理整改13475件,立改废文件293个。

为加强数字政府建设,我省不断提升基础设施建设水平。完成省政府数据中心双节点部署,启动一体化政务云管理平台建设,省

级系统上“云”率86%。启动934条专线整合,整合率占专线总数80%,网络“孤岛”逐步打破。启动数字底座项目建设,“集中打造数字底座,一体赋能政府治理”成果获中国信息协会颁发的“2022-2023数字城市卓越贡献奖”。

实践

SHI JIAN

『解困好帮手』,市民很信赖

丹东市12345热线平台

本报记者 赵雪 文并摄



“你好,这里是丹东市12345服务热线,请问有什么可以帮您?”1月12日,在丹东市振兴区爱河大街上一幢灰白色大楼的二楼,传出噼里啪啦的打字声和关切细致的问询声,伴随着落日的余晖扫进窗户,屋子里显得忙碌而又温馨。这里是丹东市12345政务服务便民热线平台接线处。从2019年热线优化升级开始,12345成为丹东市民最常用的“解困好帮手”,而12345热线的1号键作为企业服务专线号码,也为丹东市的众多企业解决过实际困难,极大地优化了当地的营商环境,架起了一座为企业服务的“政民连心桥”。

丹东市12345热线平台负责人李琳琳这个下午有点忙。除了负责平台的日常工作,她还要做兼职“讲解员”。“今天下午楼里有一场‘营商下午茶’活动,我们组织了一次‘平台开放日’,一会儿参加活动的50多位企业负责人要来平台参观,我得去做讲解。”李琳琳一边整理衣服一边对记者说,“每次有类似这样的活动,我们都会邀请企业负责人来参观,让他们更好地了解我们的工作流程和状态,增进彼此之间的沟通与交流。”

政企“连心”的第一步,就是要不断密切政企沟通。在参观过程中,李琳琳耐心细致地向企业负责人介绍大厅功能分区、办理事项、特色服务,向大家展示网络端、话务端政务服务便民热线工作的各项成果。而企业负责人则不停地用手机记录、拍照,时不时地提出一些疑问,现场也会得到解答。每当遇到一些新问题,李琳琳都会在活动结束后第一时间进行整理,“通过这些新问题,我们能更精准地摸准企业需求,提高服务质效。”

参观结束后,一位物业公司负责人拉着丹东市营商环境建设局投诉督办科科长张帆唠了许久。原来他们公司之前遇到了一些难题,一筹莫展之际,试着拨通了12345企业服务专线,几天后,提出的问题得到了妥善解决。

“事事有回音,件件有着落,企业才会信任我们。”12345企业服务专线是专门为市场主体举报、投诉等开辟的绿色通道,主要受理法人、非法人组织反映的举报、投诉、求助、咨询、建议等。“专线的开通,能够为企业全生命周期的发展过程提供综合性服务,保障涉企诉求高质量解决。让企业负责人难事有地方讲,着急办的事能解决,有着落,这对营商环境的优化起到很大的作用。”张帆说。

因为每天要坐着接电话的时间太久,很多话务员的椅子上都靠着一个抱枕。“我们有100多名话务人员,日话务量在1200个左右,年话务量30万左右。挺辛苦的,但很有意义。”李琳琳说。2023年,丹东市12345热线平台累计受理诉求31.2万件,群众满意度97.19%,办结率94.95%,日接通率保持在99.7%以上。这其中也包括企业服务专线。

丹东市12345服务热线为市民解决了许多实际困难。

在平台有个专门的桌子摆着“政事快办”四个字的牌子,很是引人注目。李琳琳介绍,这是平台专门建立的“政事快办”专柜,“这个专柜就是由市直相关承办单位选派业务精、能力强的人员轮值进驻热线平台,确保第一时间权威准确地解答诉求。”自2023年1月1日运行以来,共有37家单位参与专柜常态化进驻,直接办复率达87.45%。

对于企业来说效率就是生命。张帆说:“我们这个企业服务专线就要做到高效。”有一次,当地一家医院打来了投诉电话,反映在办理医疗机构执业许可证中遇到部门审核权限问题。接到诉求后,市营商局立即组织市、县两级卫健部门召开协调会,专题研究协调解决企业遇到的困难,最后由区卫健部门办理,市卫健委提供指导,解决了企业的诉求。“当时医院的负责人特别感动,说如果医院开不成,那将是他难以承受的损失。”

项目代办是丹东营商环境持续“升温”的良方。去年,辽宁慧东仓储有限公司要增设板栗副产品仓储物流项目,在拨打企业服务专线后,营商局项目代办中心从企业征地开始就一直协助办理,积极与企业、相关部门沟通联系,为企业跑腿,办理相关手续。公司负责人对于项目代办中心积极的工作态度和服务热情赞不绝口,并表示以后企业遇到困难还会打12345企业服务专线。

为了营造“人人都是营商环境,个个都是开放形象”的浓厚氛围,去年丹东市营商局还与丹东广播电视台合作,推出了以多种节目形态、多种视角、多种路径对丹东市营商环境建设相关情况进行宣传报道的《12345政风行风热线》,把周播的电视新闻专题“政风行风视点”改版为“12345营商视点”,跟踪报道12345热线平台和政风行风热线受理问题的办理情况。

“节目还有线上版,相关职能部门、窗口单位负责人带队走进直播间,在线受理和解答群众提问,介绍本部门本单位在优化营商环境工作中的好做法、好经验。”李琳琳说。如今,丹东市12345企业服务专线已经成为能为当地企业解决各类问题的“老铁”。

营商环境是经营主体发展之基、活力之源,只有不断优化营商环境,才能让越来越多的经营主体“破土而出”。而丹东市12345企业服务专线用一根服务的“针”,穿起了企业的“万条线”,好的“环境”带来了好的“果实”,2023年,全市新登记各类市场主体30730户,比上年同期增长21.33%。

“我们希望更多的企业有困难时能找到我们,我们愿意用真诚为更多企业解决困难,并成为他们的‘老铁’。”李琳琳说,“愿我们都能以美好而温暖的营商环境力量,建设出属于我们的幸福宜居城市!”

百姓说

BAIXING SHUO

丹东欣时代生物医药科技有限公司总经理徐冰:12345企业服务专线为我们企业打造了一个安心、暖心、省心的营商环境,已经成为我们与政府之间的“连心桥”,有事都能解决,这是真正实现了便民利民。
凤城市鸿祥水电有限公司董事长刘明伟:一个电话就能解决问题,对于我们企业来说真是太方便了。效率是企业经营的灵魂,效率提高了效益自然就有了。有了坚强后盾,我们也就更有干劲!
青创孵化器有限公司经理王黛璐:12345不只是一串号码,更承载着沉甸甸的信任。时刻站在群众和企业角度想办法,把一桩桩难事、难事办成一件事、暖心事,这样的热线,值得我们点赞!