

新招实效

立等可取、减时增效

全市2111项政务服务事项的平均办理时限,从原来的10.5天压缩到3.7天,其中902个事项,实现2小时内“立等可取”,271个事项可在30分钟内办结,166个事项可在15分钟内办结。

“海燕”服务专员

“海燕”服务专员机制,即干部与企业“一对一”精准对接,“鱼骨图”法“全生命周期”推进项目服务,确保“时时有问,事事有人办”。

全域“扫码入企”

无事不扰。“扫码入企”全域推开,年底实现一网通管。前5个月,入企检查次数较去年同期减少1037次,降幅27.71%。

柔性执法全覆盖

全市25个市直执法单位全面制定不予处罚、从轻处罚、减轻处罚、免于行政强制“四张清单”,涉及事项2001项,实现柔性执法全覆盖。

五找

聚焦企业发展和项目建设核心需求,帮助找链条、找资金、找技术、找人才、找市场,助力工业倍增,全市规模以上工业企业突破400户。

5187·我要帮企

5187涉企政策直达快享平台,归集国家、省、市涉企政策,助力企业“易查、易知、易申、易用”,变“企业找政策”到“政策找企业”。

本报记者 翟新群 张继锋

锦州:立住“锦快办”政务服务品牌

本报记者 翟新群 张继锋

核心提示

今年年初,锦州市打出“锦快办”政务服务品牌,宣布全市2111项政务服务事项的平均办理时限,从原来的10.5天压缩到3.7天,压减比例达到64.8%,其中902个事项,实现2小时内“立等可取”。

这消息太震撼了,很多人初听时一度不敢相信。

真的能做到吗?近半年来的“无逾期、无投诉、无舆情”实践,以及众口一词的赞扬口碑,让我们看到了“锦快办”的硬核。目前,这一改革经验已推向全省,锦州2小时“立等可取”标准成为全省政务服务改革统一标准。

非核心材料可先办后补。

过去,“巡游出租汽车驾驶员从业资格考核”业务涉及多个部门联合审批,材料在部门间流转需要好几天。现在,通过多部门线上协同,大幅压缩联办时长,只跑一次全办好。

税费业务“繁简分流”,简单事项“快办”,复杂事项“专办”。纳税人小王说:“以前去税务局办理业务,排队1小时,办理5分钟。现在简单业务有专‘窗口’,几分钟就能办完。”

今年以来,全市日均办件量超过1.5万件,其中“立等可取”办件占比达79%。而且,166个事项可在15分钟内办结,占“立等可取”事项数18%,办件量40%;271个事项可在30分钟内办结,占“立等可取”事项数30%,办件量72%,群众拍手叫好。

“特殊环节”明确时限 办事不用再求人

大参林(辽宁)药业有限公司风控负责人石永这几天的心情很爽。因为公司新连锁药店的药品经营许可证,申请3天就拿到了。“在以前,这得10天才能办下来!那时候,员工都上炕了,房租也已交上了,就等证下来开业,多等一天都是成本,可焦虑了。”她说。

变化为什么这么大?因为药品经营许可类审批中,有个现场踏勘特殊环节。由于监管人力不足等因素,以往企业等待的时间不固定,审批无法计时承诺。锦州市市场监督管理局今年年初将现场核查委托至各县,辖区内开展现场核查,减少了路程折返等时间成本,大幅缩短了现场核查环节等待期,核查完毕当日即上传,流转通过并制证。由前去税务局办理业务,排队1小时,办理5分钟。现在简单业务有专‘窗口’,几分钟就能办完。”

像这样的审批中特殊环节,因为审批时间上的弹性较大,不好纳入计时管理,常常就是群众办事时“找人”的主要动因。今年年初,锦州市结合政务服务“立等可取、减时增效”改革,在每一个办理环节减时减、能快则快的同时,大气魄打破惯例,统一规范专家评审、检验、检测、现场踏勘等17类特殊环节分类标准,把这些特殊环节审批全部晒在阳光下运行。

锦州市数据和政务服务局牵头,全面梳理全市521项含特殊环节的审批事项,组织31个相关部门清单化管理,逐项核准实施流程,依据法律法规与日常办件数据,为每个特殊环节设定清晰、明确、合理的承诺时限,即把特殊环节全面纳入全程计时管理,不再搞特殊化。

锦州市委、市政府带头打样。企业关注的土地出让审批业务中,有一项市规划委员

会“集体审查”特殊环节。改革前,规委会开会时间不确定,无法明确对外承诺时限。改革后,锦州市委、市政府自加压力,明确规委会每半月召开一次会议。

为切实保障这些特殊环节审批改革贯彻始终,锦州还加强监察监督,对因申办人自身原因导致的延时,实行暂停计时;对特别重大、复杂的事项,依规适度延期;对超期、暂停、延期等情形,开展量量核查,确保特殊环节限时办结、公开透明。

“现在每个环节都有明确时限,我们知道要等多久,心里有底了。”一位经常办理项目审批的企业负责人说,“过去最怕‘等通知’,如今每个环节都有时间表,我们可以合理规划工期了,也不用再找人求人,因为找不找人都一样了。”

全流程闭环监察 保障改革常态长效

怎样保障“立等可取、减时增效”改革成果常态长效不反弹?在夯实“立等可取”常态化运行支撑底座基础上,锦州构建电子监察、动态督查、全程规范立体化监督格局,紧盯办理时效、流程规范、服务质效等关键节点,以全流程刚性监督保障改革成果常态长效。

在锦州,综合窗口收件、出件实行“背对

背”编号对账,从根源上遏止了“体外循环”问题。审批部门33枚审批印章,也全部集中备案管理,由“首席代表”签字使用,倒逼行政权力“三集中三到位”。

各审批部门的政务服务中间过程怎么监督?在市委、市政府全力支持下,锦州上线的政务效能电子监察系统,真正打通了部门间数据壁垒,实现了电子监察系统全覆盖接入市级业务系统办件数据,全时全要素全流程监管1424项政务服务事项,占事项总数67.5%。对剩余的687项国省非管系统事项,锦州采取线下监督模式,垂管系统办件数据每日上报,严格把控收件、出件两个时间节点,实现了政务服务监管全覆盖,办件全流程实时监督、全程溯源。

同时,纪检、组织、督察3个部门全时段进驻市、县政务服务中心,紧盯超期审批、特殊环节异常、事项体外循环等6类问题,倒逼审批部门落实主体责任。他们设立监督二维码,与12345热线联动,综合运用电子监察、明察暗访、联合督导、舆情监测等方式,每日研判运行态势,摸排“吃拿卡要”隐形线索,同评群众办事满意度,及时整改薄弱短板,推动政务服务平规范运行。

锦州还构建“5322”制度体系,推动市县政务服务同标、同质、同效。“5”即以申办人视角,将市县政务服务全流程拆解为“收、受、审、办、评”5个核心环节,配套完善制度规范;“3”即落实三项基础支撑,建立政务服务事项动态管理机制,明确平台运行保障规则,规范化管理实体大厅和便民服务中心;第一个“2”即建强两支服务队伍,完善窗口人员培训考核体系,推行“轮单制”“积分制”激励机制,规范审批人员选配、培养与监督管理;第二个“2”即严守两类风险底线,健全清风守纪监督机制。

政务效能的提升没有终点。“锦快办”,下一步将在实施“双免双减”专项行动上继续发力,给予办事群众更多的获得感、满意度。

锦州市凌河区数据和政务服务局工作人员走进小微OPC创业社区,为意向投资者宣讲创业扶持政策,助力轻量化创客项目落地发展。

本报特约记者 侯树河 摄



“海燕”服务专员连我家里的难事都管

辽宁天桥新材料股份有限公司员工 张楠

曾经悬在我心里的一块大石头,最近终于稳稳落地——我儿子张慕峻,今年8岁,在锦州市经济开发区笔架山小学成功办理了入学登记。我和爱人不用再为孩子上学的事闹心了。

我和爱人都是外地来锦州打拼的技术人员,户口在葫芦岛市绥中县农村。来锦州工作后,我俩基本上都在公司宿舍和食堂吃住,几乎把全部精力扑在工作上。之前,孩子跟着爷爷奶奶在葫芦岛市南票区生活。眼看着孩子到了上小学的年纪,我俩就想把他接到身边来。可一想到办理孩子入学这件事,我俩就特别发愁。随着入学登记的日子一天天临近,我俩急得团团转,上班都没法完全静下心。

就在我一筹莫展的时候,对接我

们企业的“海燕”服务专员,锦州经开区应急局的吕玉峰,在日暮下车间走访的时候,了解到了我家的这个难题。本来我以为,这种个人家事,“海燕”服务专员顶多是帮忙问问政策、转达一下诉求,没想到,吕玉峰并没把这事当作“别人的事”一转了之,而是在第一时间对接了经开区社会事业发展局,帮我们详细了解外来务工人员子女入学的相关政策。

没过几天,他就给我们带来了准准儿:外来务工人员子女在经开区入学,只要提供原籍户口簿、学区内暂住凭证和租房协议,就可以直接到笔架山小学报名。之后,他还全程陪着我,先是把所有需要准备的材料清单梳理清楚,接着就跟我跑、盯进度,还陪我到学校办理相关手续。很快,我家孩子就顺利完成了入学登记。那天,看着儿子背着新书蹦蹦跳跳地走进笔架山小学校门的时候,我的眼眶湿润了。

以前,说起优化营商环境,我以为就是给企业减税降费、给政策支持。没想到,就连我家孩子上学这样的“私人小事”,都有人当成要紧的事帮着跑前跑后。现在,我真正体会到锦州营商环境的温度;它不只是落在企业账面上的实惠,更是落到我们外来人才心坎里的踏实。

一张薄薄的人学通知书,对我们全家来说就是沉甸甸的“定心丸”。现在,我们夫妻俩没有了后顾之忧,接下来肯定把更多精力投入工作中,在锦州这片能让人才安心扎根的土地上,踏踏实实地把技术做精,和这座城市一起往前发展。

本报特约记者 宋春玲 整理

1.2亿元“金融及时雨”救了企业

辽宁春光智能装备集团董事长 毕春光

今天,站在咱们产业园新厂区的工地上,看着眼前热火朝天的建设场面,我心里真是百感交集。

大家现在能看到,车间里的智能焊接机器人刚完成新一轮技术调试,远处新厂区的钢结构立柱正顶着大太阳往上立,整个园区都在抢工期。可就在这几个月前,这片工地却因资金缺口停了工。当时,我也是站在这儿,看着空落落的工地,急得团团转,愁得晚上睡不着觉。

春光智能在锦州扎根这么多年,一直深耕智能制药装备赛道,手里攥着几十项自主核心技术,产品不仅覆盖了国内头部药企,还远销海外。几个月前,我们想抓住产业升级的好机会,带着子公司典范科技推进“扩产提质”项目,向百亿级的新能源配套装备赛道布局。可就在这个最关键的节点上,资金链突然

遇到了压力,工程直接就停了。那时候,订单等着交付,上下游供应链都跟着悬着,眼看着市场窗口就要错过,我们这家正往前冲的制造企业,真的就卡在了半路。

让我没想到的是,我们的难处,政府第一时间就捕捉到了。锦州市财政局的专项调研小组下沉到厂区一线,点对点摸清我们的真实资金缺口,把办公会议开到了生产现场。没有烦琐地来回跑手续,也不反复对接各个部门,工作人员全程指导我们登录锦州“金融服务驿站”平台,精准填报装备制造类项目的专属融资需求。平台的行业专家作完专项研判,把我们的需求定向推给了5家对公司金融科技推进“扩产提质”项目,向百亿级的新能源配套装备赛道布局。可就在这个最关键的节点上,资金链突然

遇到了压力,工程直接就停了。那时候,订单等着交付,上下游供应链都跟着悬着,眼看市场窗口就要错过,我们这家正往前冲的制造企业,真的就卡在了半路。

本报特约记者 宋春玲 整理

出入境证件竟能夜间办理

锦州市民 杨颢

我是生活在锦州的一名普通市民,我儿子13岁,今年小升初。暑假前,我家就敲定了港澳出行计划,想趁假期带孩子跳出课本看世界。可眼看暑假过半,孩子的港澳通行证却迟迟没着落,真挺闹心的。

原以为夜间办证会人手少、流程慢,没想到,当晚7点左右,当我们来到办证大厅,这里灯火通明,所有服务窗口全开。我们刚进门就有工作人员迎上来,一步步指导着我们填表、拍照着装,提前预审材料,全程“一站式”贴心指引。填表、拍照、受理及缴费,整套流程不到15分钟就顺利办结,比我预想中快了太多。

快结束时,我回头看看见大厅,只见大厅里有穿工服刚下班来办商务签注的企

业员工,还有家长陪着来办护照的高中生。没有很多人排长队的嘈杂,只有工作人员轻声的指引。走出大厅时,天已黑,我儿子高兴地说,这次办证经历是他一次特别的社会实践课,会成为他暑假作文的素材。

以前总觉得“营商环境”是个宏大的口号,这次亲身经历才懂,它就是夜里还亮着灯的办事窗口,是大厅里增派的引导员,是怕我们看不清而特意调亮的电脑屏幕。把群众的“不方便”换成自己的“多加班”,这样有温度的政务服务,才是锦州最动人的城市名片,也让我们的归属感和幸福感越来越强。

本报特约记者 宋春玲 整理

营商“窗口”

营业执照注销要多久?12分钟

本报特约记者 宋春玲

记者手记

“慢与快”的辩证

据了解,针对老年人、残障人士等特殊群体的“全程陪同帮代办”,已是凌河区政务服务中心的常态化服务。此外,工作日延时服务、自助服务区、办理结果免费邮寄上门等系列便民举措都已落地运行,大厅的“办不成事”反映窗口,更是专门承接办事群众的“疑难杂症”,确保大家遇到棘手问题不出大厅就能得到协调解决。

张立国老两口这一趟办事,没有烦琐的重复环节,没有反复提交的冗余材料,没有生硬冰冷的话术,一件原本在他们印象里要跑好几趟的“麻烦事”,最终变成了十几分钟就办结的“小事”。政务服务大厅里的每一句主动问候、每一次上前搀扶、每一处流程简化,最终都转化成了群众手里摸得着的便利,锦州营商环境的进步,就藏在这些细碎又暖心的服务细节里,一点一滴化作百姓实实在在的幸福感。

出发前,记者预想此行可能遇到的场景:老人不会操作智能设备、材料带不齐可能要补,办事要在不同窗口来回跑……然而,仅12分钟的办理流程,完全打破了这些固有印象。导办员看到老人出汗时递上的那杯温水,系统后台直接调取的共享信息,那些我们之前在营商环境报告里看到的“流程优化”“数据跑路”概念,在这一天全部变成了看得见摸得着的细节。

令人更深的触动是“慢与快”的反差:工作人员没有追求“快办快走”,怕老人听不清、弄不懂,特意把语速放慢,把步骤展

细;而原本需要跑好几个部门、开好几份证明的业务,靠着“数据跑路”省去了冗余环节,最终实现了群众办事的“一次成”。有时候,慢就是快,快也是慢。

总说优化营商环境是个大课题,这趟陪办事的经历让我们明白:它不是写在文件里的抽象概念,它就是办事人不用再准备厚厚一叠复印件的轻松,是腿脚不便的老年人不用在大厅里来回折返的省心,是办完业务之后那一句发自内心的“真方便”。当快则快,当慢则慢,这藏在小窗口里的细腻暖意,是锦州营商环境优化最生动的注脚。

8月3日9时许,74岁的张立国挽着老伴儿,缓步走进锦州市凌河区政务服务中心。老两口想关停经营多年的小副食店,因为不熟悉手机操作,决定到大厅办理营业执照注销手续。出发前,张立国心里没底,之前他听邻居说办这类事情可能要跑好几个地方。记者随行见证了老两口这次业务办理的全过程。

刚到大厅入口,身披红绶带的导办员王乐诗就快步迎了上来。注意到老人腿脚不便,她立刻伸手搀扶老人,带着笑意安抚:“大爷大妈别急,我先扶您到休息区坐坐。”在休息区,王乐诗没有直接让老人掏材料填表,而是蹲在他们身旁放慢语速,详细询问要办理的业务类型、店铺的基本情况等等,边听边记。9时27分,确认完所有前置信息后,王乐诗直接领着老两口来到帮办代办专属窗口,避免了老人在不同的窗口间折腾。

记者在一旁观察计时,从老两口坐到窗口前到业务办结,只用了12分钟。这样的效率得益于锦州市政务数据共享,“立等可取”等改革落地。窗口工作人员在核对了办事人的身份证和营业执照原件后,直接在系统后台调取市场主体备案信息和登记信息,几分钟就完成了注销流程。遇到老人因耳背听不清操作说明时,工作人员就把座椅往他身边挪近些,放慢语速一字一句地解释,把每一个勾选选项的含义都讲得明明白白,始终没有半点催促和不耐烦。

9时39分,工作人员把打印好的注销确认单交到张立国手里,还特意用加粗的大号字体,在单据空白处标注了后续无须再办理其他手续的提示。张立国和老伴儿都笑了:“还以为至少得跑两三趟呢,没想到今天没坐多久就办完了,现在的服务真是太便捷了!”



锦州统筹推进“治山、治水、治城”一体化建设,近年来完成两河全域生态综合治理。图为小凌河与女儿河交汇处东郊片区。张杰 摄