

新招实效

政企早餐会

四大班子主要领导牵头召开17场,推动解决问题94个。

益企日

涉企检查计划精减至161项。

拿地即开工

推进18个市级审批部门达成企业营业执照互通互认合作意向,82个工作日压缩至38个工作日。

通丹通办

与吉林省通化市共同制定事项清单17项,推动异地可办、全域能办。

跨区域通办

与沿海六市共同制定服务模式,目前跨区域通办事项388项。

免申即享

惠企利民政策目前已公布32项,兑付金额1030.8万元。

本报记者 王卢莎 整理

丹东:把“办成事”作为优环境标尺

本报记者 周仲全 李 曼 王卢莎

核心提示

办事人员来到丹东市政务服务大厅,入门时工作人员问:“您好,请问您想办什么事儿?”临出门时问:“您的事儿办成了吗?”前一句,是态度;后一句,是责任。从“问一声”到“问到底”,营商环境悄然优化。

今年以来,丹东将优化营商环境作为振兴发展的“一号工程”,目标16个字:“有求必应、无事不扰、兑现承诺、科学服务。”为此,全市定下45项硬任务,细化出

182条具体措施,持续优化营商环境,汇聚服务发展合力,拿“事办成”当标尺,把每一个诉求、每一件小事都攥在手里、落在地上。32次“局长谈公开”直面问题、273次“政事快办”专席进驻、24.79万件诉求办结率达99%、32项“免申即享”政策兑付资金1030.8万元……数字里透着的,是丹东从“被动应对”到“主动作为”的观念之变、机制之变、作风之变。

办得顺不顺,企业去留见分晓。今年上半年,丹东新登记各类经营主体15974户,同比增长15.76%,增速排名全省第一,越来越多的企业选择扎根丹东、投资丹东。

执法有温度 松绑不松线

7月10日,丹东东笙贸易有限公司一批出口小商品出了岔子——申报的货物与实际情况不完全相符。公司负责人李冬生回忆当时情景:“我们心里急呀。这批货物是发给我们一位海外新客户的,发出时已经临近合同交付日期。可是,由于我们工作失误导致了申报违规,如果等到结案后再发运,公司将面临违约风险和大额赔偿,后续跟客户再合作也基本无望了。”

按常规流程,全部货物要暂停通关、逐一核实,至少停滞一周,物流、仓储、押车,每一天都有一笔不小的花费。

丹东海关了解情况后,第一时间固定相关证据,同时启动异常货物“双轨处置”机制,在研判风险可控的前提下,对同一票报关单下查验无异常的其他货物放行,出现问题的这一项单独审查,后续发运,解决了企业的燃眉之急。

在丹东,“硬杠杠”是底线,但执法亦有温度。今年,全市全面推行服务型执法14条,一路贯穿“预防为主、轻微免罚、重违严

马上办 就近办 一次办

“原先办个证,咋不得回家等个十天半个月,还得跑第二趟,现在好呀,坐这十来分钟,证直接拿到手!”说起办证的新变化,市民代丽颖打开了话匣子。

自丹东推进居住证“立等可取”改革以来,群众只需到派出所提交材料,信息核验无误后,5至15分钟就能拿到崭新的证件。



丹东“城市大脑”全速运转,指挥中心大屏上数据流实时联动,全景呈现各领域动态,为城市精细化管理提供数字化支撑。
 本报记者 李 曼 摄



12345涉企服务专区前,部门联动、专员靠前服务,为企业纾困解难。
 本报记者 李 曼 摄

今年端午节假期,一支由1700名外省游客组成的大型旅游专列团队抵达丹东,计划游览虎山长城景区。可不巧的是,他们抵达时已经接近闭园时间,游客满脸失落。

丹东文旅部门得知情况后,立刻启动应急保障预案,主动对接旅行社了解行程安排,一方面结合“东北超”赛事期间的惠民政策,让团队免票入园;另一方面打破常规运营时间限制,实行专属延时闭园服务,妥善化解接待压力,让游客尽兴而归。事后,旅行社组办方专程送来锦旗,还表示将持续加大丹东旅游线路的宣传推介力度。

一次主动担当,化解了游客的难题,宣传了丹东的城市形象,带来了长远的发展机遇。这背后,是丹东干部强化“有解思维”,全力破解发展中的堵点难点问题,牢牢把握工作主动权的责任感,更是丹东干部把群众和企业的事儿当作自己事儿的真情实意。

为了根治窗口腐败,吃拿卡要、懒政怠政等问题,丹东扎紧制度篱笆,建立健全监督问责机制,严查破坏营商环境的行为,对突出问题严肃追责问责。“办事不找关系、用权不当大事儿,用行动回应群众期盼。

为了让群众办事更方便,丹东持续推进政务服务数字化、便捷化,一门心思让数据多跑路,群众少跑腿。170项高频便民服务项目上线“辽事通”,大量申请材料实现“免提交”、电子印章全覆盖,“一网通办”率大幅提升。同时,丹东打破地域限制,与周边城市推行“跨域通办”,异地办事不用再往返奔波。

不光要快,还要贴心走心。各级政务服务中心提前30分钟开门办公,推行延时服务、预约服务,节假日也能办理业务。在省内外率先开展“社银合作”,把社保服务延伸到银行网点,逐步实现24小时自助服务,把窗口搬到商圈、医院、社区,让群众顺道就能办成事,真正做到“设备追着群众跑、服务围着民生转”。

干部能扛事 发展才有戏

能不能干成事,归根结底是人的问题、干部作风的问题。

从“跑8次”到“去一趟”

丹东耀隆物流国际货运代理有限公司业务员 宋 松

前不久,我在海关大厅现场体验了一次担保业务的全程便捷办理。不用排队、不用抱一堆材料,只拿个手机对着大厅屏幕上的专属二维码轻轻一扫,立刻进入办理界面,按照提示填报信息。以前需要往返8次的全套流程,现在几分钟时间就办结了。

做外贸物流的都了解,以往办理案件执行、担保金缴纳和退还手续,流程特别烦琐复杂。没有线上渠道,所有手续全靠纸质单据,每一个环节都要亲自到场递交,对我们业务员来说是头疼头疼的“来回跑”问题解除了。

现在再办理同类业务,体验感可以说是翻天覆地。

海关打通了关、企、银三方数据壁垒,重构了整套办事流程。以前是“部门不动,企业来来回动”,现在变成了“数

据多跑路,企业少跑腿”。海关提前统筹梳理企业对接银行所需的全部单据,一次性把单据资料都备齐。银行还专门配套上门交接单据服务,彻底砍掉了多余环节,原本必须跑8次的业务,现在最多只需要去一趟,绝大多数步骤都能线上秒办。

保证金线上秒退,罚款扫码秒交……没有拖沓和等待,全程透明清晰。对我们外贸行业来说,资金周转快一点儿,办事效率高一点儿,市场竞争力就强一点儿。

以前办事,是我们企业主动适应流程;现在办事,是流程主动服务企业。这种改变实实在实在帮企业减负增效。

本报记者 李 曼 整理

从“两眼黑”到“心敞亮”

丹东国岳进出口有限公司法人代表 崔 岩

索,费时费力地走了不少弯路。

这几年,公司稳步发展,出口品类持续增多,我往返政务服务大厅的次数也多了,每一次办事都能收获新惊喜,真切地感受到政务服务的变化。

近期,我们企业拓展经营版图,新增农药等农产品出口业务,急需变更经营范围,办理经营许可证。

我提前咨询了解到,这项业务法定办理时限为20个工作日,即便政务服务大厅压缩时限承诺10天办结,我也早早做好了反复跑腿的心理准备。做外贸的都清楚,市场瞬息万变,商机稍纵即逝,20天的等待很可能错失订单,耽误业务布局,对企业影响不小。

7月31日,我提前打电话咨询业务细节,工作人员耐心细致答疑,把申报要

求,办理步骤讲解得清晰透彻。8月3日,我按要求全程线上操作,在公司办公室就完成了所有材料申报,不用跑腿排队。当天下午,仅跑了一趟政务服务大厅,顺利拿到了新的经营许可证。

办事效率提速就是商机提速。1天办成原本需要20天的业务,这样的办事效率,彻底超出了我的预期,实实在在为企业抢下了市场先机。

更让我感动的是政务服务服务中心的贴心服务。进门就有工作人员主动上前询问需求,精准引导我前往应急管理局对应窗口,全程对接跟进,贴心指引,再也不用像从前那样四处打听,整流程顺畅高效,办完事后还问我办没办成,没办成他们去帮助协调,出了门心格外敞亮。

本报记者 李 曼 整理

从“被人管”到“有人管”

丹东市振安区珍珠街道卡慕蛋糕烘焙店老板 孟 慧

听说前阵子东升社区那家冷面店改燃气的时候,老板跟施工方的想法谈不拢,僵那儿了,网格员刘潇两边来回唠,慢慢把矛盾捋开,事儿全解决了。

现在的大事儿小情都有人管,和以前的啥事儿都被别人管,真不一样了。

我在街边开蛋糕店也好几年了,天天守着我的店,守着这条街。这条街上,大多都是小门店,虽说铺子不大,乱七八糟的琐事儿却不少。说句实在话,这些年社区上门,基本都是来检查的,大多是叮嘱我们规范经营,保持门前卫生,维护好街区秩序。我们商户心里都默认——社区工作人员就是来“管”我们的。

但是这两年,一切都变了。社区不再光盯着管我们,是真的站在我们商户

是什么天大的事儿,但心里确实觉得挺热乎。

这样的事儿太多了!前几天天下大雨,路边大树的树枝被风刮断,直接压在了一家水果店的招牌上面。树枝悬在半空,看着吓人,万一掉下来砸着人怎么办?社区网格员周月巡街发现后,很快就联系人和车,把断树枝清理干净,危险也解除了。

对我们这些做小买卖的人来讲,啥叫营商环境好?不是听多么好听的口号,就是安安稳稳开店,遇上难处不用发愁,有人惦记,有人帮衬。以前遇事儿只能自己硬扛,现在有事儿就有人靠前搭把手,让我们做生意的心里特别踏实。

本报记者 王卢莎 整理

丹东是辽宁唯一的边境口岸城市,在全省对外开放布局中具有不可替代的区位优势。

本报特约记者 刘海东 摄

企业注册商标要跑几趟?需多长时间?

丹东的答案是只跑一趟,7分钟内办结。

“注册商标全程有人手把手指导,丹东的政务服务太到位了!”8月3日,在丹东市政务服务中心,辽宁天泊文旅发展有限公司办事员胡唤办完商标注册业务后连连感慨。记者全程跟随体验,真切感受到丹东12345涉企服务专区贴心又高效的政务温度。

7月31日,周五。胡唤拨通了12345政务服务便民热线,咨询办理程序和所需材料。“您可以登录丹东市市场监督管理局官网,在专属管理区下载公示的材料清单,对照清单准备齐全,直接到窗口录入办理就可以。”热线工作人员孔雪耐心清晰地指引,让胡唤提前理清了办事思路。

胡唤利用休息日,整理好了所需材料。8月3日9时,记者跟随胡唤走进丹东市

政务服务中心办事大厅。“您好,请问要办什么业务?”刚进门,就有工作人员主动上前询问办事需求,引导胡唤直达12345涉企服务专区。

9时5分,胡唤在专区落座。工作人员孔雪接过她递来的材料快速核对,“没有缺项,不用补材料,可以直接办理。”孔雪边说边示意胡唤来到电脑旁。

9时6分,孔雪指引着胡唤在电脑上操作录入,逐项叮嘱关键细节。“电子发文接收邮箱一定要填准确,后续商标局的审核进度、公告通知、电子版证书,全部都会发到这个邮箱,填错了后期会很麻烦。”她特意放慢语速提醒。每填完一栏,孔雪都会再次核对一遍,细心规避录入误差。

9时8分,进入商标图样选择环节。“眼罩。”胡唤对记者说,“就这步,商标分类名目繁多、条目细碎,一旦选错,要么重新补材料,

要么直接被驳回,耽误数月注册周期。”孔雪看到她一无从下手,便拿出一张《类似商品和服务区分表》,对照天泊文旅的实际经营范围,和她一起逐条筛选比对,帮她精准匹配最合适的注册类目。

“现在都是全电子化办理,后续所有审核动态、公示结果、电子证书,都会发到你预留的邮箱。你不用再来大厅了,在家随时能查看,直接下载就行了。”办结后,孔雪嘱咐。

“业务顺利办完了吗?”在胡唤即将离开办事大厅时,工作人员还贴心上前询问,让她倍感暖心。

政务服务更需人情味儿

如果不是记者全程跟办,根本不敢相信7分钟能办结企业商标注册。

为企业办事为啥这么快?这里是我省第一家“涉企服务专区”。今年以来,丹东市数据局依托12345热线平台,在政务服务中心设立“涉企服务专区”,彻底打破被动接听、简单答复的服务模式,转向主动帮办、全程代办。专区覆盖企业全生命周期业务,搭建起需求接收、分派对接、落地处置、结果反馈、事后回访的闭环服务体系,为企业办事节省时间。

怎么做到省时省力?7分钟极速办结商标注册的经历,让记者真切读懂了丹东优化营商环境的务实与用心。比如,针对外地客商、

新项目落地企业,专区开通专项帮扶机制,精准破解项目落地及企业经营中的堵点难题。不少原本小规模落地的外地企业,在贴心服务和惠企政策加持下,纷纷选择增资扩产。

专区升级便民服务,开通“小诉快办”机制,社保、医保、公积金等民生诉求现场处置、即时响应,真正实现企业群众办事省时、省力、省心。小事见真章,细节见初心,看似简单的服务升级,却是营商环境最直观的蜕变。

丹东以小小“涉企服务专区”为支点,推行快速服务的标准化闭环流程,限时办结的制度约束、量身定制的企业帮扶措施,让政务服务变得更具烟火气、人情味儿。