

新招实效

办事“只找一人”

对规模以上企业、重点产业项目实施一对一专属包保,累计归集各类涉企诉求198件,办结186件,45件复杂疑难事项纳入“持续跟进”跟踪台账。

云勘免验

覆盖高频业务50项,通过勘前线上指导、远程视频云勘验、告知承诺免勘验等灵活服务方式,免去经营主体筹备迎检、等待检验等烦琐流程,大幅提高办事效率。

无感续证

创新推出30个服务场景,证照临期智能提醒、申报全程智能辅助,搭配审批结果线上推送、证照免费邮寄到家服务,实现审批高效办证、证照直达手中。

一次进门

“综合查一次”联合任务占比近60%,落地21个应用场景,完成32项联合监管任务,重点企业迎检频次下降近70%,10个部门数据壁垒打通,部门信息归集率实现100%。

“一次不用跑”

681项服务事项实现“一次不用跑”,占总事项的88.3%。

本报记者 王 琦 整理

沈抚示范区：“最多找一人”改革激活营商新动能

本报记者 王 琦

核心理念

营商环境是区域高质量发展的核心软实力,更是稳市场、强信心、聚动能的关键支撑。

但部门条线分割、疑难诉求无人兜底、日常办理流程烦琐,涉企检查频次无序等问题,无形中抬高了企业经营成本、制约了发展活力。

立足打造东北地区优化投资营商环境标杆区目标定位,沈抚改革创新示范区(以下简称沈抚示范区)直面企业发展的真实痛点,跳出传统碎片化、表层化整改思路,系统性推出“最多找一人”服务改革体系。

以“免办即解”破解企业个性疑难,以“免跑即办”重塑常态办事体验,以“免扰即安”规范涉企监管行为,以“免申即享”提速政策红利落地,通过政府内部流程再造、机制重塑、资源整合,把烦琐流程、部门壁垒留给后台,把便捷高效、稳定可预期的发展环境交给企业。

“网办渠道有了,如何让不熟悉政务服务流程的普通人也能顺畅地完成线上办事,就成为沈抚示范区政务服务智能化数字化改革的重要突破口。”陈建军说。

“网办渠道有了,如何让不熟悉政务服务流程的普通人也能顺畅地完成线上办事,就成为沈抚示范区政务服务智能化数字化改革的重要突破口。”陈建军说。

聚焦这些高频堵点,沈抚示范区深耕“免跑即办”服务模式,上线数据量自动预填、易错点智能提示等辅助功能,系统可自动调取企业存量证照、备案信息完成基础信息预填,关键填报条目同步弹出通俗化解读和标准要求,把晦涩的专业规范转化为易懂的操作指引,实现1200余个高频申报易错点精准覆盖。

针对现场勘验环节导致经营主体办事周期拉长、人力成本增加、筹备负担加重等现实痛点,沈抚示范区创新推出覆盖50项高频业务的“云勘免验”服务模式,通过勘前线上指导、远程视频勘验、告知承诺免勘验等方式,将大量线下实地核查转为线上无感核

验。此外,沈抚示范区还聚焦证照到期遗忘、续办流程烦琐的经营痛点,打造30项“无感续证”服务场景,实现证照到期自动识别、系统智能提醒、证照无缝延续,搭配AI智能导办、电子证照自动推送、免费邮寄等配套服务,让常态化办事省心、省时、省力。

目前,沈抚示范区681项政务服务事项实现“一次不用跑”,占总事项的88.3%;406项实现立等可取,占比52.7%,高频事项网办率、即时办结率持续保持全省领先,办事足不出户、审批无须见面、服务贴心到家已成为沈抚示范区政务服务新常态。

从“企业找上门”到“服务送上门”

忠林农资门店,是沈抚示范区拉古满旗乡生意最火的小店之一。近期,沈抚示范区社会事业局联合市场监管、综合执法、消防、公安等部门组建检查组,走进忠林农资等7家农资店,开展一次性合规核查。

执法人员对照标准化检查表单,逐项核验农资产品质量、价格公示、广告宣传、经营台账等全部监管事项。针对清单内合规问题严格核查,针对清单外台账细节不规范等轻微问题,坚持首查辅导、柔性治理原则,现场指导商户整改完善,以指导帮扶替代简单处罚,最大限度不干扰门店正常经营秩序。

“全程十多分钟,一次性都查了,这样挺好,不耽误生意。”店主郎忠林说。过去,市场监管、农业、综合执法等多个部门监督检查分头开展,一套台账反复整理、多次报送,频繁的多头检查占用门店大量经营时间。为切实给市场主体减负松绑,沈抚示范区全面推行检查服务“免扰即安”改革,以清单化管控划清监管边界,以联合化核查压缩检查频次、以柔性化执法提升服务温度。

营商声音

无事不打扰 有事真管用

抚顺翔桂塑胶科技有限公司负责人 张军发

我们厂里原料进场、成品出货全靠厂区正门这条主干道,物流一天都断不得。以前遇到厂区积水、管网不通这类事项,从来不好意思找管委会。总觉得排水、道路都是小事,政府要操心的大事多,不想添麻烦。再说以前也没有固定对接人,真碰上棘手问题,都不知道该找谁反映。久而久之,就养成了“遇事自己扛”的习惯。

今年,沈抚示范区推行“最多找一人”服务模式,给我们分配了专属服务团队;沈抚示范区管委会副主任刘为东担任服务管家,沈抚示范区管委会投资促进局副局长王乃明担任服务专员。平日里,我几乎感受不到他们的存在——来厂区走访都会提前预约,避开生产最繁忙的时

段。平时微信沟通也很简洁,只问企业有什么需要帮助的,从不发冗长表格,搞重复调研。起初我觉得这只是常规流程,心里并没太当回事儿。直到“巴威”台风暴雨过后,才真正感受到服务的含金量。

7月15日10点,厂区大门主干道积了大片深水,水位没过货车轮胎,货运通道直接堵死。等着外运的成品堆满仓库,急需的原料堵在外面,一旦延误交货,要赔付大额违约金。

正愁着不知道该找谁,10点30分,王乃明微信主动询问暴雨期间企业生产情况。我抱着试试看的心态,拍摄了积水视频发过去,说明了紧急情况。他马上答复,之后持续同步沟通进度。我们这才了解到,城内很多地方都受了灾,排

水人力物力资源紧张,他多方协调,为我们争取到了资源。

13点,作业人员带着抽水泵、清淤工具来到厂区门口。多台水泵持续抽排,人工清理排水口淤积的泥沙枯枝,一刻不停连续作业。到15点30分,门前积水全部排净,排水管道通畅了。原料车顺利进场,成品货车成功发车。

这次暴雨让我看到了现在示范区的政府服务:办事全程有回应,让人安心;主动替我们多方协调,让人省心;平日里不随意打扰生产,让人暖心;不管大事小事都能兜底,让人放心。企业遇到事儿想找政府了,敢找政府了,这就是实实在在的有利于企业发展的营商环境。

本报记者 王 琦 整理

企业在示范区增资扩产了

辽宁辽拓大益农业机械股份有限公司总经理 张丰亮

作为农机制造领域的企业,我们一直沉下心抓生产、拓市场,今年订单持续上涨,想增资扩产完善产业链,可场地不足、配套零散两块难题压得我们犯难。本来以为要耗时很久才能找出路,没想到破局之法竟然主动找上门了。

年初,沈抚示范区管委会副主任苏伟带着团队直接走进生产车间,把我们的产能情况、长远规划等内容一项项摸踪聊透,给我们拿出了建设农机配套产业园“抱团发展”的好路子。这个思路刚好戳中我们发展痛点,一下子坚定了我们盘活闲置厂区、扩大产能的决心。

产业园落地,首要就是接手万森木业145亩厂区。资产收购手续繁杂,我们和卖方互不熟悉,最担心交易资金不

安全,谈合作处处放不开。投资促进局主动当起中间人,分开建立线上工作群开展不见面谈判,省去我们来回对接的麻烦。针对双方最顾虑的资金风险,专门搭建政府、买卖双方、银行四方共管账户,每一笔资金全程监管,清清楚楚,整场交易公开透明,让我们全程放心。

企业扩产耽误不起。沈抚示范区工作人员提前把所有审批材料清单整理齐全,还另外提供了收购、资金监管全套法律文书样本。多部门同步联动,仅一天就办完核税、过户、不动产发证全部手续,实打实的办事速度,帮我们省下大量时间成本。这次合作也是双向共赢,既帮原企业化解债务,也彻底解决我们扩产场地的难题。

本报记者 王 琦 整理

我的咖啡店开业没用等

沈抚示范区大棋时尚咖啡店经营者 王增鑫

我是沈抚示范区大棋时尚咖啡店的经营者,一直想开一家属于自己的小店。门店装修、设备采购、人员筹备都一步步落地,满心欢喜着早点开门迎客。可办理食品经营许可证这件事,一度让我心里犯嘀咕。

创业开店,每多耽搁一天,就要多承担一天房租、人工成本。此前听外地朋友说过食品经营许可证办理流程,提交申请后要等待工作人员上门现场勘验,勘验通过后,才能拿到许可证正式营业。当时门店装修已经全部收尾,各项设施都按照标准布置到位,我第一时间前往政务服务大厅申办许可,路上还在合计什么时候能上门勘验、多久能拿证,就怕

耽误门店开业。

到了办事窗口,工作人员向我介绍了沈抚示范区“云勘免验”的便利政策。对于我办理的食品经营许可证等20项业务,只要作出书面承诺,保证经营场所、设施条件全部符合食品安全相关规范,就可以免于现场勘验,直接受理发证。

走出政务服务大厅,我心里一块大石头终于落了地。回到店里,我立刻开始筹备试营业。

过去总觉得,优化营商环境是新闻里的说辞,亲身经历过后才真切感受到,它就是省去等待勘验的漫长周期,是窗口工作人员耐心细致的政策讲解,是承诺即办的改革举措。这样贴心的服务,让我们创业者心里更踏实,也让我们对在沈抚示范区干事创业充满信心。

本报记者 王 琦 整理



沈抚示范区政务服务中心大厅。

本报记者 白 琳 摄



企业服务专员(右一)对规模以上企业、重点产业项目实施一对一专属包保服务。

本报记者 白 琳 摄

及时的“提醒办”

本报记者 王 琦

“您好!贵单位《药品经营许可证》即将到期,请及时办理延续手续。您可通过‘一键续证’线上申报,或前往线下窗口办理。”前不久,一条短信发到孟昭兰手机上。她这才想起,公司旗下有家门店的《药品经营许可证》马上到期。

孟昭兰在药品行业干了19年,负责辽宁建联医药连锁有限公司数十家门店的质量管理。各门店证照的到期时间很难一一盯住。“没有这个提醒,很容易就错过了。”她说。

发送短信的是沈抚改革创新示范区政务服网,网站依托大数据筛查,监测到建联医药紫龙店的药品经营许可证还剩30天到期,随即触发预警,向企业负责人推送提醒短信,同时也在政务服务网企业专属空间展示临期证照信息,续证流程、办理渠道一目了然。

收到短信,孟昭兰选择到沈抚示范区政

务服务中心现场办理,窗口人员介绍:“该业务实行‘零填表’服务,系统自动调取数据。”政务服务网依托省电子证照系统和“互联网+监管”系统的数据打通,自动抓取门店统一社会信用代码、经营场所信息、执业药师注册资质,生成了延续申请表单。孟昭兰核对信息、签字确认,即完成申报。

全程无须手动填表,无须复印材料,无须重复提交纸质资料,无须现场勘验。从窗口受理、后台审批到新证打印,16分钟后,崭新的许可证递到她手里。“以前换证,要准备门店平面图、药师资质、质量管理体系,一大摞纸质材料。还要现场勘验,来回折腾至少一个星期。”孟昭兰说,“这次不用带任何材料,十多分钟就办结了。政府真是想在了我们前面。”

药品经营许可证延续,是沈抚示范区30类“无感续证”服务事项之一,于今年7月份

推出,孟昭兰是第一批受益者。沈抚示范区行政审批局审改科负责人陈建军介绍,“无感续证”主要针对医疗器械企业证照有效期长,容易忽略过期,重新申请又很麻烦的实际痛点,把服务做到企业遗忘之前。

沈抚示范区以政务服务网为核心,搭建完善的数据支撑体系,打破各系统数据壁垒,建成标准化“一企一档”电子数据库。同时创新建立绿、黄、红三色阶梯预警机制,构建起“数据先行、智能预判、主动服务、闭环管理”的标准化服务体系,真正实现了从“企业主动申请”到“政府主动服务”的模式转变。

不同业务的提醒周期做了差异化设计:药品经营许可证提前30天提醒,医疗器械类最长可提前90天。除了向经营者推送短信,平台在截止日期前10天还会提醒审批人员,由他们人工告知企业,双重保障避免遗漏。

让服务跑在前

建联医药办理药品经营许可证延续,全程16分钟。放在过去,几乎不可想象。

药品经营许可证延续,曾是连锁药企眼中的“麻烦事”:纸质材料一摞,现场勘验一趟、窗口往返数次,一切顺利也要一周。对于管理多家门店的质量负责人来说,真正的麻烦不只是流程,而是证照到期时间散落在日常经营的缝隙里,稍不留神就过了期限。

这次办理,政务服务网提前推送了提醒短信,业务中报系统自动调取了存量数据,窗口实现了高效审批。三个环节,对应的是“智能预判、数据共享、流程再造”三件事。

把企业需要自己记住的事,变成政府主

动提醒的事。此项改革,更是进一步打通经营主体全生命周期服务链条,推动服务前移、监管前置,从源头就避免了证照过期、逾期经营的风险,既让行业经营更规范,也省去了后续监管的诸多隐患。

改革切口虽小,却精准切中关键环节。企业日常经营中,此类环节常被忽视,一旦逾期,后果严重,重新办证费时费力,就误正常经营;若逾期经营,还将产生违规风险,造成经济与信誉双重损失,埋下经营隐患。一条提醒短信,省下企业自行备忘的精力;一次数据复用,免去反复提交材料的烦琐。这些细微之举,叠加起来,便是不小的成本减负。



沈抚示范区系统性推出“最多找一人”服务改革体系,把便捷高效、稳定可预期的发展环境交给企业。

本报记者 白 琳 摄