

优化政务服务 企业群众少跑腿

——乌鲁木齐高新区(新市区)营商环境建设纪实之优化服务篇

李南

为激发市场主体活力,乌鲁木齐高新区(新市区)着力深化“放管服”改革,在新疆维吾尔自治区率先推行“最多跑一次”改革,全心全意落实“妈妈式”服务,着力构建部门协同、上下联动、市场支撑、共同推进的企业全方位服务体系,把该减的减到位、该免的免到位、该帮的帮到位,努力营造优质的投资兴业环境,服务事项在线可办率达99%。目前,企业全流程开办时间已减至2.5个工作日,重点项目可实现1日办结。

早在2018年,乌鲁木齐高新区(新市区)就在新疆维吾尔自治区率先推行“最多跑一次”改革,并将此改革列为该区“十大民生实事”之一,实现了群众和企业办事“最多跑一次”。

为了持续优化营商环境,认真落实2020年9月11日国务院优化营商环境电视电话会议精神,按照9月13日新疆维吾尔自治区党委常委(扩大)会议精神,要大力优化营商环境,推进“最多跑一趟,最快送一次”改革的工作要求,乌鲁木齐高新区(新市区)制定优化营商环境实施方案,全心全意落实“妈妈式”服务,着力构建部门协同、上下联动、市场支撑、共同推进的企业全方位服务体系,把该减的减到位、该免的免到位、该帮的帮到位,努力营造优质的投资兴业环境。

“最多跑一次”改革 让群众少跑路

今年10月10日,在乌鲁木齐高新区(新市区)政务服务中心,乌鲁木齐易创空间信息科技有限公司财务人员赫丹丹正在办理企业经营范围变更。

赫丹丹介绍说,因为企业对经营范围存在口语化表述,有时和职能部门的核准会产生差异。以前根据要求重新修改资料后需要回到公司找到股东重新签字再去办理,来回跑是常事。“现在可以先在网上审核,通过后再到政务服务大厅办理就行。这次不到半个小时就办好了。”赫丹丹说,这样节省了人力、时间成本。

乌鲁木齐高新区(新市区)着力深化“放管服”改革,在新疆维吾尔自治区率先推行“最多跑一次”改革。目前,进驻政务服务大厅21个部门、721项行政审批和政务服务事项,全面梳理更新并发布各事项的办理流程、办事指南,基本实现“大厅之外无审批”。其中“最多跑一次”事项684项,占比94.9%;“一次不用跑”事项419项,占比58.11%。对确因客观原因不能实现“最多跑一次”的事项进行精简流程、压缩时限,截至2019年10月底,对27项暂不具备条件实现“最多跑一次”的事项进行了审批时限压缩,压缩比为51.84%。

截至目前,企业全流程开办时间已减至2.5个工作日,比国务院规定的8.5天减少6天,重点项目可实现1日办结;建设局办理施工许可前置条件由13项缩减为8项等。

同时,乌鲁木齐高新区(新市区)政务服务管理局还通过微信公众号、网站、手机客户端实时更新便民便企信息、服务指南、网办攻略。为方便群众和企业办事,乌鲁木齐高新区(新市区)政务服务中心实行“365天不打烊”,延时服务、上门服务、午间值班、“企业开办,银行协办”、免费WiFi、缺件免费复印、手机加油站等服务。疫情期间,政务服务大厅进一步引导企业、群众网上办、预约办、咨询办及提供快递服务。2020年,将重点推进工程建设项目审批制度改革、政务服务“向基层延伸”和“互联网+政务服务”等工作。

“妈妈式”全流程服务 为企业排忧解难

2019年10月8日早晨一上班,浙江天铁实业股份有限公司董事长许吉锭一行将一面写有“无私奉献,任劳任怨”的锦旗送到了乌鲁木齐高新区(新市区)招商服务局。许吉锭一行感谢乌鲁木齐高新区(新市区)招商服务局在该企业落地过程中提供的一系列无微不至的帮助

和支持,专程从浙江赶来。

浙江天铁实业股份有限公司是一家专业从事轨道交通橡胶制品研发、生产和销售的高新技术企业。2018年1月,该公司投资10亿元的建设项目“建筑工程新材料生产基地”落户乌鲁木齐高新区(新市区);同年3月,新疆天铁工程材料有限公司在乌鲁木齐高新区(新市区)注册成立,注册资本达8000万元;同年5月,浙江天铁实业股份有限公司“轨道交通新材料生产基地”项目开工建设。

在乌鲁木齐高新区(新市区)各级各部门特别是招商服务局的大力关心和支持下,新疆天铁工程材料有限公司顺利办理完成了公司注册、立项备案、地形测绘、地质勘查、航线审核、用水安装、规划设计、报批、施工图设计、审查、工程设计、工程监理、工程施工招投标、土地招拍挂牌和签订土地出让合同等一系列手续。目前,已完成一期项目四个厂房及宿舍楼的施工建设。

许吉锭说:“一年来,我们亲眼看见、亲身经历了乌鲁木齐高新区(新市区)招商服务局‘妈妈式’的热情服务,特别感动,送锦旗是我们发自内心的。”

乌鲁木齐高新区(新市区)护航经济发展,为企业提供精准服务,对辖区重点项目、重大招商引资企业实行“妈妈式”零距离服务,安排专人专岗对确定的重点项目和企业实行全程服务,帮助企业办理工商注册、项目申报和建设等有关手续,使企业进得来、留得住,项目早建设、早见效,为园区经济发展保驾护航。

“互联网+政务服务” 服务事项在线可办率达99%

“你现在要办什么业务?”“要办工商缴费用。”“我们现在可以在网上办,这样比较方便,进到新疆数字认证中心的主页面……”

一大早,某公司人事专员朱青青来到乌鲁木齐高新区(新市区)政务服务中心,在工作人员的指导下,利用政务服务中心提供的电脑快速办理了审批事务:“也就五六分钟吧,挺方便的,不用再排队等号,节约了很多时间。”

2016年,乌鲁木齐高新区(新市区)政务服务中心建设了行政服务中心审批信息化系统,主要包括乌鲁木齐高新区(新市区)网上政务服务大厅、行政审批系统、大厅智能导引系统等。

网上政务服务大厅主要面向企业和社会公众,通过互联网为企业和公众提供网上预约、网上申报、网上办事指南查看,以及咨询、投诉等互动操作。行政审批系统主要面向各委办局窗口工作人员和后台审批人员,实现窗口工作人员收件受理、审核、审批、办结、发证的全流程办理。大厅智能导引系统提供导引、查询、填单示例等功能,方便前往办事的企业和公众能够有序地进行业务办理。

2016年年底,网上审批大厅手机APP上线运行,进一步方便群众通过手机端开展业务办理。2017年7月,政务服务中心开通微信公众号,更方便为企业、群众提供资料下载、企业服务、在线咨询等。2018年,政务服务大厅设置了网上自助办理区,摆放了16台自助上网电脑和6台税务自助开票机,现场由工作人员指导群众网上自助办理。

2019年,乌鲁木齐高新区(新市区)政务服务管理局在市级统一部署下,协调各职能部门按期完成在新疆维吾尔自治区一体化政务服务平台上的事项认领和发布工作,实现区级事项在平台可办率达99%;梳理区级各部门电子证照并认领73个;对全区各职能部门、片区(乡镇)、社区(村)共196个点位实现电子政务外网全覆盖。2020年,继续推进市级协同审批系统在区属各部门应用,在乌鲁木齐高新区(新市区)政务服务大厅部署电子监察系统应用环境,依托一体化政务服务平台“好差评”系统,做好相关准备工作及系统改造。



引导员热情接待办事群众并耐心讲解



税务工作人员接待办事群众



市场监督管理工作人员接待办事群众



政务服务中心对工作人员进行礼仪培训



繁忙而有序的服务大厅



户政大厅工作人员接待办事群众



办事群众在政务服务中心设置的网上自助办理区办理业务



办事群众利用手机等互联网设备自助办理业务



乌鲁木齐高新区(新市区)钻石城中央商务区一隅

本版图片摄影:于国伟