

清远高新区政务中心获评标杆

习坎 吴晓君

近日,清远高新区、清城区政务服务中心被广东省评为县(区)级标杆培育政务服务中心,成为清远市首个获得该荣誉的县(区)级政务服务中心。

据了解,本次标杆政务服务中心评估参评对象为广东省58个政务服务中心。经过数据采集、实地核查、综合评审等环节,从建设标准化、服务规范化、办事便利化、应用数智化四个维度进行综合评估。

以评促建 服务环境从“心”出发

清远高新区、清城区政务服务中心办事面积3212平方米,共设55个办事窗口,承担着各类行政许可和公共服务事项650项。该中心坚持“一门、一网、一站、一次”办事理念对大厅进行规划布局,设置了清晰的“VR”导视系统”指引,入口处配有智能感温道闸和健康防疫检验系统,管理井然有序。

该中心设立了咨询导办区、综合业务受理区、申报辅导区、自助办理区、休息等候区、宣传展示区、投诉调解区、母婴室等功能区。同时各楼层设有志愿服务站、自助电脑、自助打印、自助终端设备、便民服务箱、急救医疗药箱和手机“充电桩”等便民设施,致力于为办事群众提供便捷的办事服务。

深化改革 政务服务向“新”发力

近年来,清远高新区、清城区政务服务中心持续深化推进政务服务改革,创新服务新举措,让企业群众获得感更强、办事更加便捷。

该中心率先在全市设立“办不成事”反映窗口,制定“办不成事”反映窗口工作机制,创新利用清远12345平台处理涉及多部门业务的“难办的事”,制定“办不成事”反映工单,对群众反映“办不成的事”一帮到底。

该中心还开设了“企业开办”专区,上线24小时商事主体自助登记功能,依托“互联网+商事登记+政务服务”平台,实现了企业申报自助快速审批、自助打印营业执照、智能辅助填报等功能,拓宽“网上办”“零见面”“便捷化”市场主体开办服务新模式。

在全市率先探索推行工业类项目“拿地即开工”审批服务模式改革,助力投资项目实现“交地即动工”,推行联审联办改革和容缺受理服务;搭建重大项目政务服务专班,提供代办帮办等贴心服务,为项目报建保驾护航。

构建“跨城代收通办、辅导全程网办”“政务智慧晓屋”等集咨询和受理于一体的服务体系,让企业群众实现“零跑腿”“省心办”。

提升效能 政务服务向“质”做实

清远高新区、清城区政务服务中心坚持线上预约、现场取号“并行”,提供



清远高新区、清城区政务服务中心

蓝伊明/摄

多渠道预约服务。保障办事群众能合理安排时间,快捷、高效进行政务事务办理。

公开线上线下评价渠道,建立健全政务服务评价和意见建议反馈机制,实现“好差评”全覆盖,群众好评度99.5%。通过畅通多种评价、投诉渠道,有效搭建政府部门与办事群众沟通“连心桥”,用群众满意度倒逼服务提升,全力打造服务质量更优、办事效率更高的政务服务品牌。

在全市率先推出“午间延时服务”,大力落实咨询导办、帮办代办、申办辅导等引导服务,并推出“双邮寄服务”“水、电、气公共事项服务”“一件事主题集成服务”等创新服务,切实提升企业、群众办事的便捷度、体验度和满意度。

数智化应用 服务体验向“广”做优

该中心坚持创新拓展技术应用,通过实行网上预约排队服务,安装智能防疫闸机,打造智能监控系统,推出数字统一身份认证服务,推广应用个人数字空间,持续提升政务服务和数字化建设水平。

大力推行自助办理和“一码办事”,通过“亮码办事”,实现中心服务“免证照、免材料”。政务服务一体机及粤智助实现283项政务服务事项24小时“一机通办”。创新性地把各进驻部门的可办事项、办事指南和办事材料制作成为二维码集中系统展示,线上线下融合落地,方便群众企业办事。

平顶山高新区让企业成为政务服务“VIP”

本报讯 近日,平顶山高新区行政服务中心在2021年优化营商环境测评中获评河南省功能区政务服务指标评价第二名。

近年来,平顶山高新区以市场主体需求为导向,优化政务环境,打造手续最简、环节最少、成本最低、效率最高的政务服务,以“一门、一网、一窗、一次”高效服务为突破口,持续深入推进“放管服”改革。

“企业综合服务窗口”让企业更便捷。平顶山高新区在政务服务大厅商事登记区设置6个“企业综合服务窗口”,涉及企业设立、变更、迁移、注销、股权出质等可办事项46项,前来办事的企业在商事登记区任一“企业综合

服务窗口”即可办理企业生产经营全生命周期事项,由窗口工作人员进行分流流转审批;通过进一步优化办事流程,实现“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一发证”的服务模式。同时,通过河南省市场监管综合业务管理系统,大力推广全程电子化资料提交、审批、出证,通过免费邮寄,实现企业政务服务“零跑腿”。

“帮办代办”让企业成为政务服务的“VIP”。平顶山高新区行政服务中心坚持把服务企业作为服务发展大局的重要工作任务,创新服务理念,增强服务意识,提升服务能力,聚焦提质增效,凝心聚力为企业开展代办帮办服务。按照审批最少、流程最优、机制最

活、效率最高、服务最好的要求,想企业之所想,急企业之所急,找准切入点、抓牢关键点、夯实落脚点,不断优化“代办帮办”服务流程,通过“一窗简办、专业代办、在线通办”的代办服务工作模式,为企业提供一对一、精准化“私人订制”服务,使每一家企业都成为政务服务的“VIP”。

“有诉即应”为企业解难题促发展。平顶山高新区行政服务中心切实把“有诉即应”作为畅通听民声解民困的“传声筒”,做到闻风而动、全时响应、有诉即应,该高新区建立以行政服务中心为中核,以全区一镇一办、30个村(社区)便民服务中心(站)为分支的“有诉即应”树状微信联络网,实行“一线解决

问题法”,快速响应、协同配合,齐心协力,真正做到“第一时间响应、及时研判处理、适时办结反馈”,切实把企业和群众的诉求解决到位,确保诉求渠道畅通,解决渠道快速,尽最大努力解决好企业和群众的身边之事、当务之急、利益之痛。

“减证便民”优化营商环境再加速。平顶山高新区行政服务中心组织全区14个政务服务单位对照《平顶山市级证明事项告知承诺制清单》梳理高新区涉及证明事项告知承诺的政务服务事项50项,53个证明材料实行告知承诺制,办事企业和群众在办理相关事项时,只需提供告知承诺书,即可实现便捷办事。 石艳蕾

广州高新区发布订制式审批3.0

郑嘉俊 范敏玲

有效打破传统的沟通“壁垒”。

目前,订制式审批服务企业专属信息系统涵盖了流程订制、专员配置、政策解读、互动交流、智能问答、进度跟踪等一体化功能。在开发政府端的同时,同步上线了企业网页端、企业手机端,全方位契合企业用户的使用场景。企业可以随时随地直观了解项目全流程需办理的事项和先后次序。

该系统还能实现24小时在线智能问答。暂时不能通过系统智能解答的问题,还可与政务服务窗口进行“云对话”,线上“面对面”“手把手”为企业答疑,实现远程沟通无障碍,线上咨询“零跑腿”。

迭代出新 升级订制式审批3.0

“不知找谁办”“不知怎么办”,这是过去企业办事常有的痛点。近日,广州高新区上线订制式审批服务企业专属信息系统,可以“一键”智能配置服务专员,服务专员信息与全流程涉及的审批服务事项逐一挂钩,让企业踏实放心,

近年来,广州高新区开展了一场“刀刀向内”的相对集中行政许可权改革,成立广州高新区行政审批局,以一枚印章管审批,归集企业投资建设领域从立项到竣工验收全链条的核心事

项,减免企业申报材料62%,不断压缩审批时限,实现“拿地即动工”。

依托国家首批相对集中行政许可权改革试点,广州高新区升级推出企业筹建订制式审批服务3.0体系。

据了解,订制式审批服务1.0以部分重点项目为试点,在局部审批流程上进行优化。在订制式审批服务2.0阶段,试点全流程优化,新增“帮办”“导办”等个性化管家式服务。订制式审批3.0推出了“千企千面”订制个性化、“智数智能”信息化、“集优协同”军团化、“随时随地”贴心暖化了的订制式审批服务体系,充分发挥相对集中行政许可权改革优势,实现多事项跨部门、跨阶段的合并办理或并联推进,让企业真正感受到“速度”和“温度”。

为解决“部门冲突”等难解症结,订制式审批服务3.0还将“触角”延伸到项目招商、供地阶段,根据项目区位、产业需求、规划指标、生产工艺等,提前研判项目可能遇到的政策和技术瓶颈问题。

专员上岗 组建审批服务“百人军团”

“企业吹哨、服务专员报到”。广州高新区统筹政府内部服务资源,由行政审批局领导“挂帅”,组建一支跨部门、多专业,具备丰富审批经验的服务“军团”。

在新构建的“网状服务体系”中,首席服务专员和专业服务专员发挥协同作战优势。首席服务专员负责统筹项目全流程的跟踪服务,落实“首问首办责任制”要求,统筹专业服务专员落实各项任务要求和节点要求;专业服务专员负责提供其在部门工作职责内的业务协调和指引,解决项目落地涉及的城市规划、环境保护、海绵城市、安全生产等多专业政策和技术难题,成为企业筹建服务“一对一”专业智库。广州高新区还创新设立专职服务机构一区“中小企业能办大事”审批服务中心,进一步加强组织保障,在体制机制上给予支持。

南宁高新区: 入选知识产权强国建设示范园

本报讯 8月31日从南宁市市场监管局高新分局了解到,国家知识产权局确定全国22个园区为国家知识产权强国建设示范园区,南宁高新区位列其中。南宁高新区由此成为广西唯一获此殊荣的高新区,也是全国5个自治区中唯一获此殊荣的国家级高新区。

据了解,自2019年7月南宁高新区被国家知识产权局评定为“国家知识产权示范园区”以来,始终坚持以国家知识产权强国建设为抓手,积极开展知识产权强国建设示范园区工作,突出抓好知识产权高质量发展,充分发挥知识产权在实施创新驱动发展战略中的支撑作用,激活推动经济发展的“创能量”,提升企业、产业、区域核心竞争力。

近年来,南宁高新区积极打造“国家知识产权示范园区”升级版,今年3月开展国家知识产权强国建设示范园区申报工作,并以金融创新、服务提升为着力点,依托“国家知识产权局商标业务南宁受理窗口”的功能,为企业质押融资提供便利化服务,引导企业挖掘商标潜能,通过“商标质押”获得银行贷款。此外,南宁高新区积极申报国家审查员实践

基地,充分利用优质审查资源,结合南宁高新区产业最新发展趋势,优化企业专利布局和专利质量。

据统计,目前南宁高新区拥有商标注册量共计20138件,马德里商标注册量4件;有效发明专利拥有量达4822件,在南宁市排名第一,占全市44.2%;高价值发明专利3707件,获中国专利优秀奖4个,占全市66.6%;获首届广西专利奖项目6个,占全市总获评项目40%,获奖数量居该市第一;获认定广西高价值专利培育示范中心2家;拥有国家级知识产权示范企业1家,占全市25%;拥有国家级知识产权优势企业22家,占全市47.8%;拥有自治区级知识产权优势培育企业40家,占全市25%。

下一步,南宁高新区将以高质量发展和知识产权强国建设为主线,结合产业高质量发展要求,以培育高价值专利为切入点,以知识产权创新发展为抓手,加大培育重点产业和战略性新兴产业的知识产权创造、保护、运用和服务全链条,以知识产权创新体制机制改革为引领,为把南宁高新区打造成引领南宁市高质量发展核心增长极提供强有力的技术支撑。

农春媚 欧阳钢桥

怀化高新区: “四即”改革精准助力市场主体

本报讯 今年以来,怀化高新区深入推进洽谈即服务、签约即供地、开工即配套、竣工即办证“四即”极简审批改革,突出便捷办、一网办、精准办、智慧办,着力打造具有高新区特色的全链条闭环审批模式,构建一套招商项目全流程服务和高效率推进机制。

“洽谈即服务”,让项目入园更精准。开展预审服务,提高签约率。开展筹建服务,提高落地率。开展代办服务,加快准入速度。大幅精简审批事项和环节,做到能减就减、能放就放、能并就并、能转就转、能调就调。

“签约即供地”,让企业拿地更轻松。即签即挂,挂牌条件“熟”。即签即用,租地条件“熟”。即摘即建,开工条件“熟”。对于相对小型的项目,在挂牌期间,制定好修建性详细规划,采取“标准地出让”,可实现在土地摘牌之后,立即开工建设。

“开工即配套”,让涉企服务更优质。一是实行分阶段办理施工许可。对于EPC和社会投资类项目,根

据企业实际需求和项目进度,采取“地下与地上相分离,局部与整体相分离”的方式,进行分阶段审批,分批投产施工许可证。二是优化水电气讯报装服务。设置综合代办窗口,明确代办事项目录、代办工作流程、一次性告知事项指南等内容,为企业提供项目审批、公共事务事项手续、技术评审、业务咨询等方面的“全程代办”服务。三是坚持寓监管于服务之中。对建设过程中涉及的项目质量、建设生产安全、环境评审等方面的配套要求,以提醒和服务企业的方式落实到位。

“竣工即办证”,让企业投产更高效。一是实行“联合验收”,推行项目早日投产。二是坚持流程前置,实现“即日办证”。三是助力企业融资,推动投产达效。办证的同时,积极搭建政银企合作平台,通过贷款展期、续贷、临时性延期还款、降低利率等措施,缓解企业融资难题。去年以来,仅通过园区组建的“惠园贷”资金池即为企业累计发放贷款1.52亿元。 倪发有

昆明高新区: 首个环评“两证合一”试点落地



图片来源:昆明高新区

本报讯 近日,昆明市生态环境局高新分局率先开展环评与排污许可“两证合一”试点改革,出台《环评审批与排污许可“两证合一”实施方案(试行)》,推进排污许可制与环境影响评价制度的衔接融合,首次实现建设项目的环评与排污许可并联申报、并联审批。

“能够同时拿到环评审批与排污许可审批两个事项的批准文件,大大减轻了企业申报负担,缩短了项目投产时间。”厦门绿泉实业有限公司昆明分公司安环部负责人表示。作为昆明高新区首个“两证合一”审批试点项目,该公司的注册生产线建设项目由生态环境高新分局安排专人跟踪负责,多次上门服务指导,通过座谈交流倾听企业诉求,破解企业反复提交审批资料的难点。同时梳理优化审批流程,提高办事效率,在一次性提交完整申请材料后,仅7个工作

日就拿到环评批复和排污许可,此前类似项目至少需要半个月。目前该高新区已有10余家企业提出新建项目“两证合一”审批试点申请。

为了减少申请材料、缩短办理时间、减轻企业负担,生态环境高新分局推行两项行政许可事项“一套材料、一表申请、一口受理、同步审批、一次办结”,在项目前期提前介入、同步服务,主动为企业在环评和排污许可证办理中提供专业指导,让企业少走弯路;开展环评和排污许可同步审批服务新模式,明确申请材料清单和办理流程,做好一次性告知,对照两个名录分类办理;充分发挥高新区改革“前哨阵地”示范作用,加大探索试点范围,不断优化指南,对符合条件的建设项目积极推行试点审批服务,实现园区企业环境管理标准化、科学化、规范化。 余龙