

“有事找驿站,全程帮代办”

湘潭高新区政务服务典型获通报

丁玉洁

继连续4年获评湖南省产业园区营商环境先进园区后,近日,湘潭高新区政务服务优秀经验做法上榜湖南省数据局印发的《关于2023年政务服务改革“揭榜竞优”典型经验的通报》。

真抓实干,开拓创新,湘潭高新区在湘潭市率先将政务服务延伸至工业产业园、商圈聚集区,先后建设了金荣、中南高科等7个政务驿站,惠及近5000家经营主体及群众,打通服务群众“最后一百米”。

做好必答题 服务全覆盖

4月17日,湘潭高新区企业服务中心、高新税务分局走进中南高科政务服务驿站,联合开展“便民惠企驿站行”暨“企业服务日”活动,送上企业税法、“法务大课堂”,并同步开设线上政务直播。

政策知识“零”距离直达一线,企业代表们由衷称赞:“足不出户,就能学到如何解决企业经营中遇到的各种问题,太有价值了。”

此前,在湘潭高新区深入开展“找找想促”行动和“心连心走基层、面对面解难题”活动过程中,一些经营主体反映中小企业普遍存在流程不明、政策不熟、信息掌握不及时、融资不畅等问题,希望园区搭建“政企互通”直通平台。

湘潭高新区以问题为导向,经过

深入调研、实地考察,在经营主体集中区整合力量设立“政务驿站”,打造“5分钟”政务服务圈,通过资源下沉、服务前移、专员驻点、帮办代办、随叫随到等方式,为园区企业群众提供线上线下“一站式”“零距离”政务服务。

湘潭高新区还强化“五统一”标准化建设,通过统一名称标识、统一服务规范、统一行为制度、统一事项清单、统一办事流程,组建“1+1+X”驿站服务队,即明确1名驿站负责人和1名专窗服务专员,高新区政务服务中心协同多层级多部门组织X名流动服务指导员,构建全流程帮代办体系,切实做到“有事找驿站,全程帮代办”。

做好应用题 服务更高效

“不说100%,至少90%的基础问题都能在驿站内得到解决。”中南政务服务驿站负责人彭光祥告诉我们,驿站的设立,换取了更高的企业认可度。

万洋众创城是湘潭高新区引入万洋集团合作打造的一个重点园中园项目。当政务服务驿站人员获悉万洋众创项目申报建面临较多“烦恼”之时,立即联动高新区各职能部门提前介入,联合审批。

经各部门实地勘查,现场解忧,开通“绿色通道”,该项目最终创造了用

地、工规、施工3个许可证审批仅3个工作日“的记录”,极大地提高了项目落地建设效率,为后续招引优质企业落户创造了良好环境。

围绕企业、群众所需,多举措解难题,常态化送政策、送服务、送保障,该政务服务驿站充分发挥了“小站点、大服务”的聚能作用。

政务服务驿站通过“容缺办”“无忧办”“一次办”“就近办”“随时办”等服务举措,推出各类定制化“套餐”满足企业和群众“点餐式”服务需求。

据统计,一年来,政务服务驿站累计提供商事登记、用工、社保、人才、贷款、项目审批、咨询等各类服务600余次,为企业解决实际问题260余个。湘潭高新区政务大厅还设置“办事二维码”提高群众办事效率。

做好加分题 服务再增值

切换“政府思维”为“群众视角”,湘潭高新区打通了政务服务“线上+线下”融合办理的通道,深得人心。

线上,湘潭高新区全力推进新型政务服务,开通“微政务”视频号,创设“小高说政务”品牌,先后推出云导办、云直播、云资讯、云打卡视频50余期,相关视频点击观看超过50余万人次,1万余家经营主体受益,审批平均提速60%。

包头稀土高新区：建“窗口”推动政务诚信建设



图片来源:包头稀土高新区

包头稀土高新区政务服务中心设立“诚信建设投诉”窗口,为企业、群众提供更加优质、高效、透明的政务服务环境。

本报讯 为进一步推动政务诚信建设,提升政务服务水平,让企业、群众办不成的事有处找、有人管、有人帮,近日,包头稀土高新区政务服务中心在政务大厅设立两个“诚信建设投诉”窗口,为企业、群众提供更加优质、高效、透明的政务服务环境,全力营造常态化“崇信、知信、守信、用信”的服务氛围。

“诚信建设投诉窗口”的设立,不仅畅通了企业投诉渠道,还能有效约束推诿扯皮、不作为或乱作为、不守信不践诺等影响企业发展的行为,让我们深刻感受到政府部门护航企业发展的诚意和担当。”前来政务大厅办事的企业负责人王女士表示。

在建立诚信建设投诉窗口的同时,包头稀土高新区政务服务中心积极用好政务服务“好差评”制度,充分发挥投诉意见箱作用,打造全链条、全要素、全周期的投诉受理机制,形成投诉、整改、反馈、监督闭环管理;进一步修订完善《投诉受理制度及流程》《政务服务大厅管理制度》等规章制度,不断规范窗口服务行为,通过诚信建设投诉窗口的设立,进一步引导全社会守信践诺,树立政务诚信标杆。

“作为窗口服务人员,我们将以企业群众诉求为驱动,做到企业群众诉求‘事事有受理、件件有回应、结果有回访’。”诚信建设投诉窗口相关负责人表示。

近日,包头稀土高新区政务服务中心以日常大

厅人流量、业务办理频次为依据,进行了窗口优化布局,在东、西两侧增设了3个“潮汐窗口”,通过启用“潮汐窗口”、后台人员流转的服务模式,有序分流办事的企业和群众,提高窗口办事效率,为政务服务按下“加速键”。

与此同时,“潮汐窗口”还为特殊群体办事开辟“绿色通道”,为老年人、残疾人提供免叫号、免排队、免等待的暖心服务,高质量打造无障碍办事环境,全面提升特殊群体办事获得感。

小窗口折射大改变。包头稀土高新区政务服务中心通过增设“潮汐窗口”,大力推行服务创新,纵深推进“放管服”改革,促进政务大厅标准化、规范化建设,不断提高政务服务精细度、便利度水平,为进一步推动营商环境持续向好贡献政务服务力量。

今年以来,包头稀土高新区政务服务大厅不断提升“红旗窗口”“党员示范岗”等特色窗口服务标准和质效,将理论和业务知识学习纳入考评内容,督促鼓励窗口工作人员不断提升业务水平。与此同时,政务服务大厅积极引导企业、群众参与服务评价,提升评价率,定期开展“好差评”督查,督促窗口工作人员履职尽责,以社会监督提高政府部门履约能力,确保服务事项办得快、办得好、办得满意。

截至目前,包头稀土高新区政务服务网上平台共发布政务服务事项1223项,累计受理1.2166万件,收到评价1.2万余条。

贾婷婷



图片来源:湖州莫干山高新区

近日,全国重点实验室中药生态研究院(道地药材品质保障与资源持续利用全国重点实验室)落户湖州莫干山高新区。这是中药资源领域唯一获批成立的全国重点实验室,将以解决中药资源持续利用的国家战略需求为使命任务,围绕道地药材品质保障与资源持续利用的关键科技问题,开展基础理论研究和成果转化应用,形成一系列可示范、可推广的新理论、新技术、新品种与新模式。

图为揭牌仪式。

银川高新区：“企业创新积分贷”首贷发放

本报讯 近日,银川高新区举办“企业创新积分贷”首贷发放仪式,这是宁夏回族自治区发放的首批“企业创新积分贷”。

中国邮政储蓄银行作为首批合作银行,共计为银川高新区5家企业纯信用授信1265万元。发放仪式上,中国邮政储蓄银行宁夏分行向企业介绍了“企业创新积分贷”金融产品,向首批3家企业发放首批“创新积分贷”共计1100万元。银川高新区与中国邮政储蓄银行银川分行签署了科技金融战略合作协议,双方将深化科技金融合作,开发科技金融产品,解决企业融资需求,助力企业加快形成新质生产力,实现高质量发展。

据悉,2023年,银川高新区入选第三批“企业创新积分制”试点高新区。银川高新区充分发挥“企业创新积分制”四两拨千斤的作用,统筹分析银川高新区产业特点、企业状况和区域实际,科学设计指标体系,为科技企

业精准“画像”,形成了对高潜力、高成长性企业的主动发现机制,不仅为科技型中小企业“提供一匹马”,还提供“扶上马,送一程”的服务,对不同行业类型、不同成长阶段的科创企业进行分类管理、梯度培育、精准扶持。同时,瞄准科技型中小企业发展中的资金难题,积极与各金融机构探讨开发基于创新积分体系的“创新积分贷”金融产品,让企业创新积分成为金融机构评估科创企业增信授信的重要指标,以“分”换“金”,为科技企业提供金融活水,破解企业“轻资产、难抵押”融资难题。

银川高新区表示,下一步将持续加大科技型企业培育力度,根据企业得分情况精准分析企业创新发展短板,鼓励企业在短期可提升指标上出实招、抓落实,不断提高创新能力。持续提升迭代评价指标体系,扩大“企业创新积分贷”场景和应用,促进科技、产业、金融的良性循环。

陆永华 杨滨

泰安高新区：重点项目上门服务查进展解难题

本报讯 近日,泰安市行政审批服务局企业服务队、泰安高新区行政审批服务部党员先锋队对重点项目开展上门服务,先后走进尤洛卡矿用智能单轨运输系统数字化工厂、机工社泰安物流产业园及数码印刷基地、泰一10GW高效单晶电池智能工厂等“绿卡”项目现场,通过市区联动,解决实际问题。

坚持问题导向。泰安高新区树牢“双招第一,项目优先”理念,坚持问题导向,实地查看项目进展,企业服务专员针对不同项目的不同情况,与项目负责人现场办公研究解决办法。

坚持市区联动。泰安高新区加强与市局纵向衔接联动,合力攻坚。第一时间帮助企业梳理分析项目审批流程、事项清单及产生堵点的原因,从企业全生命周期角度出发,对项目的规划施工、审批程序等问题给

出明确的解决方案,推动市区同频共振一体化推进项目再提速,跑出项目建设“加速度”。

坚持紧盯靠前全程代办。泰安高新区坚持用心服务、主动服务、高效服务,树立有解思维,发挥帮办代办联动优势。锚定企业审批领域难点问题,在项目签约后第一时间到位,靠前跟踪服务,推进标准化建设。落实“承诺制+标准地+全代办”措施,最大限度提供政策支持及服务保障,提升重点项目帮代办服务质效。

重点项目建设是推动经济发展的“压舱石”。泰安高新区行政审批服务部表示,下一步将紧盯项目进展,靠牢项目服务。深入现场实地协调解决问题,为企业“面对面”开展报建指导,精准化提供政策释疑,为项目落地“铺路架桥”,打通服务企业“最后一公里”,助力项目快审批、快投产、快达效。

陈芳

昆山高新区：省级以上专精特新企业达140家

本报讯 近日,江苏省2024年度专精特新中小企业(第一批)名单公示,昆山高新区17家企业成功上榜,新增数位列昆山市第一,占昆山市比重超20%;申报成功率达53%,再创新高。

近年来,昆山高新区始终把专精特新作为推动中小企业创新转型和高质量发展的重要抓手和主攻方向,全面落实江苏省专精特新企业培育三年行动计划,以“排头兵”“领跑者”的姿态全力推进专精特新中小企业培育工作。截至目前,累计培育江苏省级以上专精特新中小企业140家,持续保持专精特新中小企业数量居昆山市第一。

加强研究项目申报认定细则,昆山高新区重点分析主导产品市场占有率自证要求,主要围绕细分市场范围、细分市场规模、企业细分占有率3个方面,分行业、分领域辅导企业撰写细分市场占有率自证报告,做到数

据有出处、推导有逻辑,确保申报企业的市场占有率证明真实、有效。

围绕“1650”产业体系50条重点产业链,昆山高新区聚焦“五基”重点领域,全面排摸,深入挖掘在企业规模、所属领域、产品核心竞争力和产业链配套能力等方面突出的优质中小企业,做到高新技术企业、规模以上工业企业全覆盖,多渠道、多轮次开展项目申报动员工作,不断扩大专精特新中小企业培育库。

昆山高新区深入落实专精特新企业服务专员制度,实现培育库企业服务专员全覆盖,细化梳理江苏省级专精特新中小企业短板弱项清单,“一企一策”帮助企业补短板、强弱项。

下一步,昆山高新区将大力实施专精特新企业培育行动,做好本年度江苏省级专精特新中小企业(第二批)申报工作,推动更多创新型中小企业向专精特新中小企业发展,实现专精特新企业获评数再创新高。

罗一

烟台高新区：聚焦项目需求设『投资服务会客厅』

本报讯 近年来,烟台高新区聚焦工程项目建设需求,在烟台市率先推出100%承诺制施工许可制度,打造首个“投资服务会客厅”,在山东省首创高频简易事项“计时审批”机制,不断以改革“政能量”提升政务服务质效。

在烟台市首推100%承诺制施工许可制度。烟台高新区在工程建设项目“施工许可分段核发”实施方案基础上,不破底线,突破局限,将“拿地即开工”制度升级到3.0版本,对符合政策要求的重点项目、民生保障项目实行精准服务,由建设单位对安全、质量负总责,烟台市核发第一个100%承诺制施工许可。在山东省首创高频简易事项“计时审批”制度。设立高效审批服务专区,对22个高频次、简易类审批事项实行扁平化管理,由窗口计时审核、限时发证、即来即办。建立重大项目“加急直通车”制度。对市区重大项目,建设单位取得前置审批事项初审意见即视为取得要件,可容缺办理后续手续,彻底解决审批事项之间互为前置、条件交叉、时空空转等问题。

坚持将审批事项拆分到底。烟台高新区将审批服务常办事项按照“一级主项名称”“二级子项名称”“三级办理项名称”逐级细化,将工程项目建设涉及的36项审批服务分解成112个办理项,企业根据个性化需求灵活选择办理。坚持审批事项融合到位。把合并同阶段审批事项作为突破点,梳理出涉及行政审批、规划、国土、建设等部门15个相似、关联的审批服务事项,做到企业集约申请,政府部门集成审批。通过合并同类项、材料去重,企业跑动减少60%,审批效率提升30%。坚持审批事项联办联办。目前,工程建设个性化“主题服务”联办、链办最短办结时间缩短至42分钟。

打造无差别“一站式”服务站点。烟台高新区高标准打造烟台市首个“投资服务会客厅”,聚焦项目建设提供个性化、全流程、零距离的“一站式”服务;内设投资立项、土地交易、规划建设、安全监督、竣工验收、不动产办理等十大服务模块,实行企业“点餐吹哨”,政府部门“接铃报到”;出台《烟台高新区工程建设项目全流程全覆盖帮办代办审批服务实施法》,以项目立项为起点,审批部门对后续工程建设整个线条涉及的土地手续、规划手续、节能审查、人防工程、水土保持、施工许可等一次性告知,并将审批信息同步与规划国土、财政金融、质量监督等部门共享,相关部门及时跟进,对接各项后续服务,形成以企业为中心的服务闭环。依托工程建设项目智慧监管平台,对所有在建工程100%纳入“审批+监管”智慧可视服务,逐个项目明确政企“全天候伙伴联络员”,变单纯监管为管服一体,及时破解项目建设中梗阻现象。

张雪雷