

县域

从『能办』向『好办』『智办』跃升

本报记者王春元 郭旭雯

徐州经开区

“乐高式”模块审批,高效服务随心配

灵活就业参保申请材料压减至1份,育儿补贴等多个涉个人事项服务线上办理……截至8月20日,江苏省已落地10个国定和省定“高效办成一件事”,群众和企业办事便利度进一步提升。

今年以来,徐州持续深耕“高效办成一件事”改革,推动政务服务从“能办”向“好办”“智办”迭代升级。一场以“换位”换“真心”、以“减法”换“满意”、以“自选”换“效率”的实践,正在徐州各地逐步开花。

“本来以为要跑几天,等上一周,没想到一天就全部办完,真是帮我们初创企业抢下了宝贵的发展时间。”看着邮寄到手的出版物经营许可证,徐州经开区一家文化传媒公司负责人罗先生有些意外,不禁为辖区行政审批局的高效服务点赞。

今年上半年,罗先生计划开办一家利用网络销售出版物的企业。按老规矩,涉及网上核名、企业设立、公章刻制备案、出版物经营许可证申报多个流程,还要去不同窗口反复提交身份证复印件和授权委托书,且必须按“先办执照、后办许可”的固定顺序,一圈下来至少要一周时间。

为破解“多头跑、重复报、耗时长”的痛点,徐州经开区行政审批局主动破局,联合区宣传部,整合审批资源,创新将“企业设立+出版物经营许可证”拧成一股绳服务,推行“多件事一次办”改革。

“从群众角度看省去了办事流程,其实不然,真正的改变是换了跑腿的人。”徐州经开区行政审批局受理发证科六级专员隋飞解释道,以往企业自主奔波办理的繁琐手续,如今全部转为部门内部流转、工作人员全程对接,真正做到群众减负、服务提速,实现“一次提交、一窗受理、同步审核、一次办结”。

深耕日常政务服务,工作人员发现,辖区企业形

形色色,办事需求也千差万别。“有的要办餐饮,希望营业执照和食品经营许可证一起拿;有的做企业转型,相关配套的经营资质、安全许可等都要同步调整。过去不管什么业务,都需要按步骤逐环节走流程,导致办事耗时长、效率不高。”隋飞坦言。

为此,徐州经开区行政审批局创新探索,借鉴乐高积木灵活组合、自由拼装的特点,打造“乐高式”模块化自选审批新范式。工作人员将市场准入登记变更、项目备案、食品经营许可、广告门头字号审批等十余项高频事项,整合为可自由搭配的审批事项库。企业可结合自身经营业态、建设进度和实际需求,按需拆分、自主组合办理事项,彻底告别“一刀切”的固定审批模式,让政务服务从“被动适配”变为“精准定制”。

依托自建的“e窗行”平台,通过数据共享、表单复用、跨部门并联审批等举措,办事材料可实现一次提交、全程通用。此外,借助线上平台还可有效监控办件进度、办理时长,智能化跟踪回访,及时了解企业群众满意度。

目前,“乐高式”模块化自选审批模式已服务更多企业。徐州经开区将持续推广模块化审批改革,优化跨部门联办流程,以优质营商环境激活市场活力,护航各类经营主体稳步发展。

云龙区

“龙易办”品牌赋能,办事流程全畅通

过去,企业跨区域迁移是不少经营者的“头疼事”——两地往返跑、材料重复交、流程周期长,少则一周、多则半月。

江苏创证宝企业管理咨询有限公司从常州迁移到徐州云龙区,企业相关负责人梁永春原本做好了“两头跑”的准备。没想到,他只跑了一趟窗口,交了一套材料,一个工作日后,所有手续全部办结。这是因为江苏省新上线企业迁移登记“一件事”平台,将迁移办理环节由7个合并为1个,企业只需在线上一次填报,数据就在后台自动流转,迁出地审核一通过,迁入地就能同步收到信息、提前预审。

梁永春打开江苏政务服务网,只花了10分钟就补填了住所变更等剩余材料,他也成为平台升级以来云龙区跨市迁入的首例受益者。“1个工作日搞定,真的太方便了。”

在云龙区,像梁永春这样“没想到”的办事人不在少数。时间省了、流程减了,服务温度始终不变,这正是云龙区数据局以“龙易办”政务服务品牌为牵引,持续优化营商环境的一道“必答题”。

8月24日,一家财税服务企业的办事人员张女士来办代理记账许可证,窗口工作人员翻了翻材料告诉她:“您这个适用告知承诺制,今天就能办结。”张

女士一愣:“我同事去年办这个证,说要等好几个工作日,怎么现在这么快?”工作人员递过一份承诺书:“符合条件的企业,您签个字,提交基本信息,材料齐全当场发证。”

从落座到拿到许可证,前后不到半小时,张女士便走出了大厅。

除了把信用门槛降下来,云龙区还在空间上做减法。过去企业新落户,最怕的就是办手续——核名、注册、税务登记、社保开户、刻章备案,每个环节都要跑一趟大厅,单是路上就得折腾半天。

今年3月,外地来徐创业的年轻人王先生决定把公司落在大学生创业园,他原本做好了跑一个星期办手续的准备,打电话向区政务服务中心咨询时,工作人员告诉他:“您在园区等着就行,我们过来办。”第二天,政务服务小分队就带着设备进了园区。取号、填表、核验、提交,全程帮办代办,两个多小时执照就送到了王先生手上。“我本来以为创业第一步就是跑手续,没想到坐在办公室里就办完了。”

减地域阻碍、减信用门槛、减空间限制——三道“减法”做下来,换来的是企业和群众实打实的获得感。今年以来,云龙区“高效办成一件事”累计办件量达6.9万件,线上办理占比持续攀升。

邳州市

“换位跑”提质增效,政务服务更暖心

8月20日上午9点,在邳州市政务服务中心身份办理窗口前,市民庄铭轩办完换证业务后,说出了真实感受:“原来换证要半小时,现在十来分钟就好了,确实方便多了。”而这正是邳州“换位跑一次”改革成效的体现。

由于2006年集中办理的25万张二代身份证今年集中到期,6月底以来,政务服务中心日均办证量超300人次,原有的一间照相室不堪重负,群众排队时间被迫拉长。

参与“换位跑”值班的邳州市公安局出入境大队一级警长石华敏敏锐捕捉到这一堵点并迅速反馈。邳州市公安局出入境大队立即响应,在原有照相室旁紧急增设临时拍照室,增配6名工作人员、添置一套照相设备及相关配套设施,让换证流程大幅优化。设备到位后,身份证换证平均办理时长从30分钟压缩至10分钟。

从“换位”中找准堵点,在“服务”里重塑流程——这些创新的背后,是徐州以“一盘棋”思维打破部门壁垒、重塑服务逻辑的深层变革。从流程精简的“硬变革”到服务升温的“软提升”,从数字赋能的“新场景”到长效机制的“稳支撑”,徐州正持续深耕“高效办成一件事”改革,让更多民生实事、企业难事实现高效办结,不断从“能办”变“好办”再到“智办”。

县域新脉动

彭城新语

用流程『减法』换服务『加法』

◎王春元

从新生儿出生到教育入学,从个人创业到灵活就业参保,这些看似细微的“小事”,却是群众生活中的“大事”。“高效办成一件事”的核心,从来不是片面追求数字上的精简,而是直击群众办事的“堵点”“痛点”“难点”,真正把百姓的诉求落到实处。

在徐州,“高效办成一件事”的逐步落实,正在重新定义政府与市场、政府与群众的关系。其背后是政府办事流程与服务理念的转变,也是“民有所盼”和“政有所为”相呼应的体现。

“高效办成一件事”减少的是流程,增加的是服务。邳州市民办理身份证换证,从半小时缩短至十分钟;徐州经开区企业代理人只跑一趟窗口,同时办下营业执照和出版物经营许可证。群众和企业最直观的感受是“材料少了、跑腿少了、等待时间短了”,这些变化的背后是政府主动靠前服务,以刀刃向内的勇气重塑办事流程,通过工作人员跑腿代办,切实减轻群众的负担。

“高效办成一件事”协同的是部门,打通的是壁垒。“一件事”的办理,要涉及多个部门、多个层级,而高效办成的关键在于打通部门壁垒。云龙区“企业迁移登记一件事”能畅通落实,就是把工商、税务、社保等多部门拧成“一股绳”。这既需要理顺部门内部机制,更需要多部门高效协同配合,也体现出政府部门全局谋划的改革思维。

“高效办成一件事”转变的是理念,温暖的是民心。从邳州干部“换位跑一次”主动发现堵点,到专属代办员全程跟进项目审批,这些变化的本质是政府人员从“管理者”转向“服务者”。老百姓关心什么、期盼什么,政务服务改革就要抓住什么、推进什么。只有摸清企业和群众的痛点难点问题,有针对性地研究制定改革举措,才能把改革抓实、把实事办好。

利民之事,丝发必兴。从“能办”到“好办”再到“智办”,因地制宜多推出一些民生所急、民心所向的改革举措,既“办成一件事”,更“办好一类事”,持续提升政务服务水平,才能把惠民生、暖民心、顺民意的工作做到群众心坎上。

图①邳州市政务服务中心大厅。

图②工作人员提供全程指导服务。

图③云龙区政务服务中心窗口,市民在咨询相关办理业务。本报记者 许晨 通讯员 索晓飞 摄

