

【营商环境调研行】

# 山东滨州市营商环境调研：“滨周到”服务品牌是怎么擦亮的

本报记者 梁隽妤 吴洁

“滨周到”是山东滨州市推出的具有地方特色的营商环境服务品牌,由“滨州”的地名与“‘滨’至如归,‘州’到服务”的宗旨融合而成,践行“让企业和企业家舒服”理念,以打造一流营商环境为目标,以主动服务、用心服务、高效服务为路径,用心用力打造办事环节最少、时间最短、成本最低、效率最高的营商环境。滨州提出“滨周到”品牌的初衷,就是要把城市服务做成品牌,让企业感受舒适服务,让市民生活温馨便利。滨州市委书记、市人大常委会主任宋永祥在滨州市第十次党代会上指出,要树牢“让企业和企业家舒服”理念,擦亮“滨周到”服务品牌,打造全国

一流营商环境;以一座城市的名义致敬企业家,让滨州的每一天都成为企业家的节日。全市上下扛牢使命、争先向前,在2022年山东省对市营商环境评价考核中,滨州市列“小组第一位、全省第一档”,其中市场主体满意度调查列全省第四位,营商环境呈现出“进中提质、优中提速”的良好态势。

“脚底板下出新闻”。《中国企业报》记者近日在滨州进行营商环境调研,走访了大量市直部门、单位和办事大厅,从一线视角观察滨州市营商环境工作的开展情况,带着“‘滨周到’服务品牌到底擦亮没有?擦得有多亮?”的问题,寻访了很多事实案例,根据所见所闻勾勒出一幅山东北部沿海城市的政务便民工作特色画卷。



2023年6月25日,滨州市深化营商环境改革和基本公共服务品质提升工作会议召开

## 数据跑路:大事、小事、麻烦事,能网上办不费事

近些年,全国很多地方都喊出“让数据多跑路,群众少跑腿”的口号,但在群众办事过程中,会遇到很多问题。比如,数据跑路时页面刷不开、网络不畅通,在线实际填报时操作步骤不明、审核等待时间长等,让企业和群众对所谓的“在线政务”望而却步。与全国各地一样,滨州也建设了“让数据多跑路”的各类型线上政务工作平台,《中国企业报》记者实地考察之后,对滨州的政务“全程网办”落地时效有了深刻的印象。

根据滨州市行政审批服务局副局长苏会斌的介绍,现在有很多群众在办事时不知道去哪办、不知道怎么办,缺少统一的政务服务查询方式。滨州市行政审批服务局依托“爱山东”政务服务平台移动端,线上推出政务服务“百事通”,直观展现办事场所位置、查询办理事项须知。《中国企业报》记者现场下载了“爱山东”App,可以看到:政务服务“百事通”支持市、县、乡三级办事服务场所关键词搜索查询大厅信息,在地图搜索框中输入大厅名称关键字即可显示距离较近的办事场所和所办事项,如需导航也可立即定位并提供路线指引。此外,在该平台界面,还显示帮办代办员信息库人员姓名、电话、负责代办业务范围、服务的擅长领域、政策解答等相关事项。为测试帮办代办的响应速度,记者选择一个处于中间分数(“分数”是指通过政务平台上群众对帮办代办员的评价机制,根据群众评价,实时公示帮办代办员工作态度、工作效率等的综合得分)的帮办代办员,拨打电话询问如何办理临时身份证,在帮办代办人员指引下,记者很快办理好临时身份证。

根据了解,滨州深化“一窗受理”改革,在全省率先实行无差别“一窗受理”,打造“大导服、小窗口、微审批”政务服务模式,市县两级实现“一窗受理”全覆盖,全市综合窗口率达到98.1%,群众办事提速90%以上,为企业开办的“一窗通”系统,实现公章刻制、社保医保公积金开户、发票申领等业务与营业执照同步并联办理,构建形成企业网上申报、部门网上审批、审批结果免费寄递的全程网办新流程。目前,全市新开办企业全程网办率达99.7%,企业开办由法定的20个工作日压减至0.5个工作日。在2019年,滨州开始施行税控设备、证照寄递、打印复印等免费服务,2020年,由财政付费为企业免费刻制4枚实物公章,实现了企业开办注册“零成本”。

为了落实“让数据多跑路”的目的,滨州还实行电子证照“扫码亮证”,在全市各级政务服务中心、便民服务中心搭建系统,部署电子证照扫码亮证设备,实现27类电子证照,200余个事项纸质证照免提交,力争打造“无证明城市”。同时,与公安部第三研究所合作推动“电子印章应用联合实验室”落地滨州,依托国家发改委立项的全国电子印章管理服务平台,全国首创“远程勘验+电子签章”应用模式,上线“电子融合签章”微信小程序,为企业提供电子印章跨域领章、签章、验签全流程服务。通过打通滨州市政务服务平台和全国电子印章管理与服务平台,全国企业均可通过扫码方式任意组合加盖电子印章,实现纸质材料“免提交”。据了解,全市已有6万余名群众、3000余家企业感受到电子印章的便捷。

据《中国企业报》记者实地探访,滨州让“数据跑路”的工作确实不少,比如,滨州市税务局建立纳税人“身份标签”一对一精准推送税费政策,已通过鲁税通征纳互动平台向纳税人精准推送退税减税政策4.6万户次,税收优惠事项采取“自行判别、申报享受、资料留存备查”的办理方式,推行“多税合一”“一键申报”“更正申报”等申报方式,还与财政、人行等部门建立留抵退税会商机制,确保税款应退快退,快速直达纳税人缴费人,纳税次数和办税时限进一步压缩,实现96%的税费事项网上可办,88%的税费事项“全程网办”,全市主要涉税业务非接触占比达99.81%。再比如,国网滨州供电公司积极融入全市“无证明城市”建设,推出7类、17项电力业务免提交证照清单,推行“无证明”办电。依托“网上国网”App,实现全环节办电“物流式”在线展示。

滨州的施工图审查是一项标杆型工作。施工图审查是项目建设的重要环节,更是项目全生命周期的安全技术保障,滨州市住房和城乡建设局自主研发“滨州市工程建设项目联合审图系统”,设计单位在线上传审查材料,回复审查意见,审查人员在线完成审查和复审,图纸在线签字签章,施工图审查全流程在线完成,为解决建设单位图纸技术审查在多部门办理耗时、费力的难题,在线审图推行施工图审查与消防、人防、防雷、通信、技防以及水、电、气、热的“多审合一”,审查成果由各部门和各专营单位互认共享,建设单位可“一站式”完成各项审查,企业不再重复提交,企业办事不

再往返奔波,实现“零跑腿”。依托联合审图系统建立“全过程数字化图纸闭环管理平台”,经审查合格的数字化图纸实时纳入闭环管理,通过全覆盖的二维码,实现勘察、设计、图审、施工、质量安全监管、竣工验收各环节以及住建、财政、发改、行政审批、规划、不动产登记、工信、气象等各部门共享共用。为帮助建设单位节约项目建设时限,推动实施图纸审查提速行动,将办事流程由“串联”革新为“并联”,建设单位提交承诺书即可开展技术性审查。对于大

型项目、中小型项目审查时限分别由15个、10个工作日压减至8个工作日;为重点项目、民生项目建立快速通道制度,审查时限压缩至5个工作日,分别压减50%(中小型项目)、67%(大型项目)。滨州市图审中心主任刘立明介绍:“目前,全市工程建设项目平均可节约时间30天以上,减少图纸反复提交6.3万余次,累计为企业节约成本7500余万元。”4月26日,国家住房和城乡建设部对滨州施工图智慧审查模式经验向全国进行刊发推广。

## 提速增效:审批、通关、信用贷,能办多快就多快

针对曾经有些领域政务服务效率较低、办事拖沓的现象,滨州全面发力、打通关节、整合流程,从根源上提高政务服务的办事速度和成效。在与政府各工作部门调研沟通后,《中国企业报》记者现场参观感受了各类型的政务服务,从中提取了几项值得推荐的工作方式。

第一项是项目建设用地审批。滨州提出“项目跟着规划走,土地要素跟着项目走”的工作机制,滨州市自然资源规划局对接市发改、工信、交通、城乡水务等部门,通过组织座谈、现场实地调研勘察,核实全市需要新增指标项目,建立省级重点项目、市级重点项目、单独选址项目等6类工作台账,提前统筹做好用地组卷、土地征收、先行用地等工作,实现新增指标配置“项目化、差别化、精准化、效率化”,对用地审批提供全过程服务。对县(市、区)项目用地报批做到“4个1日”办结,即1个工作日内完成市局会审、要求县局1个工作日内完成补正、1个工作日内拟定审核意见报市政府、1个工作日内报省厅备案。同时,建立多部门联审和多层次协调机制,派出工作组,指导县区开展土地组卷,协调解决用地报批中的各类问题,着力提高组卷的速度和质量。对符合规定的程序压茬进行,提前审查,容缺审查报批材料,并通过全程跟踪服务、具体环节把关等形式指导县(市、区)局及时完善材料。滨州市自然资源规划局局长赵增永说道,为确保项目落地不会在审批中耽误“一分一秒”,还会在准备征地手续的同时并联组织供地材料,确保在征地批准后第一时间组织实施供地。此外,滨州市行政审批服务局取消了建设用地规划许可证批前七日公告,成为全省首个建设用地规划许可证即来即办城市,这项措施为企业节省了大量的融资成本和管

理成本。从2019年7月份开始试点,滨州共有800余个项目受益,节省时间5600天,节省融资成本5亿余元。由于该举措效果得到验证,企业反映非常好,山东省自然资源厅印发文件将这一做法在全省推广。

第二项是工程建设项目审批。滨州聚焦规划服务“一件事一次办”,在全省首创“双清单+双承诺”规划服务模式,将工程建设许可阶段的规划方案审查申报材料、审查内容和时间均压减50%以上,300多个项目实现了“轻装上阵”。精简工程建设项目审批制度事项和环节,取消建设工程施工合同备案、建筑节能设计审查备案等7项审批事项。根据《滨州市行政审批服务局分级审批管理办法》,70%的工程建设项目审批事项,在材料齐全的情况下,由科室即可完成审批。将质量监督登记、安全措施备案、施工许可、竣工验收等手续下放到区级,大大减少了审批层级和环节。对管理内容相近的多个审批事项整合为一个审批事项,出台了全国首部工程建设项目并联审批地方法规《滨州市工程建设项目并联审批管理规定》,发布实施了山东省首部并联审批运行规范《工程建设项目并联审批实施规范》,将建设用地批准和用地规划许可整合为一个事项,对土地手续、项目准备、工程审批、评估评价四条项目必备线路实行“大并联”,由原来的“一个跑道、接力跑步”变“多个跑道、齐头并进”;对立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收4个工程审批阶段实行“中并联”,强化“一家牵头、并联审批、限时办结”的工作机制,实现2—20个事项同一时限内并联完成;对部门内部流程实行“小并联”扁平化再造,对需多个科室办理的事项进行并联办理。

(下转第四版)