优化营商环境　释放改革红利

——我市政务服务部门深化　改革提高服务质效工作纪实

记者马胜江　通讯员陈鑫 高楊



市民服务中心发放首个新开办企业减负“大礼包”



市行政审批局召开全市政务系统2020年上半年工作座谈会暨优化营商环境工作推进会



市民服务中心为办事群众提供免费帮办代办服务



十堰经济技术开发区政务“店小二”为企业送证上门



竹山县硕发“二维码”建筑工程施工认可证



张湾区行政审批局开展企业家沙龙活动

近几年来，我市政务服务部门坚持以党建为引领，紧扣以人民为中心的发展理念，围绕深化“放管服”改革，不断提高为民服务质效，持续优化营商环境，切实彰显政务服务一线窗口担当，全力助推我市经济社会高质量发展。

优化审批程序　增强企业获得感

“项目从手续办理，到开工建设，再到投产，仅用了大半年时间，现在的行政机关办事效率真是高啊！为他们的服务点赞。”日前，十堰百业兴实业有限公司负责人黄怀勤顺利拿到该公司在龙门工业园新建厂房项目《工程竣工联合验收意见书》后高兴地说。

十堰百业兴实业有限公司整体迁建项目，从立项到竣工验收全流程纳入十堰经济技术开发区行政审批局线上线下同步办理，仅用39个工作日就完成了整体迁建项目联合验收，是十堰市首个实现“40改革”目标的工业项目。十堰经济技术开发区被评为2019年度“中国十佳优质营商环境产业园区”。

为全面落实湖北省和我市优化营商环境一系列强有力措施，全市政务服务部门打造进一扇门、到一个窗、报一张表、登一张网、盖一枚章、跑一次路“六个一”审批服务新模式，营造法治、智慧、便民、高效、廉洁的一流政务服务环境。截至目前，我市市县两级政务服务大厅共设立工程建设项目综合服务窗口44个，覆盖率达到100%。

通过大力做“减法”，工程项目审批事项由79项精简整合为41项，申请材料由439项精简整合为62项，办理时限由200多个工作日压缩至90个工作日内。

通过实行“先建后验”“多图联审”“联合验收”，工业建设项目实现“全程网办”，网上办件信息共享率、正确率位居全省第一。

通过组建市县两级投资项目帮办代办服务队伍，设置投资项目自助服务专区，安排专人提供帮办服务，精准解决办事企业各种难题，为企业量身定制“一站式保姆服务”，变“项目单位跑”为“政府代办员跑”，变“多头多次跑”为“最多跑一次”，将帮办代办嵌入到审批服务全流程，服务直达工地厂房，很好解决了项目审批服务“最后一米”问题。今年，已累计为东风装备、伊克斯达、东风商用车、驰田汽车、双星轮胎等137个项目提供了从项目立项到竣工验收阶段帮办代办服务1052余次。

今年5月28日，十堰市在全省推进工程建设项目审批制度改革工作电视电话会上作经验交流。6月，省政府对2019年落实重大政策措施督查激励中，我市工业建设项目审批制度改革榜上有名，获得奖励100万元。

“不花一分钱，不用交任何书面资料，轻轻松松就拿到了营业执照和各种印章，全过程不到半天。”6月10日上午9时许，在市行政审批局企业登记区域窗口，我市某汽配公司法人卢女士领到一份“大礼包”，成为我市第一个享受“210”优惠政策的市场主体。

卢女士领到的这份“大礼包”包括营业执照、3枚企业公章（财务专用章、公司行政章、发票专用章）、免费税务Ukey、惠企政策宣传手册和《致开办企业的一封信》。卢女士高兴地说：“这可省了不少钱！以前，我们光刻制印章就得花费两三百元。”

推行企业开办“210”标准，实现了企业开办2个环节、1天内办结、全程零费用，十堰城区企业开办时间最快0.5个工作日，企业设立登记网办率达95%以上。通过加大企业开办帮办、导办、“智慧办”服务力度，建立事前“一口告知”、事中“一对一指导”、事后“点对点提醒”的“一站式”开办服务模式，发放新办企业“减负大礼包”，免费刻制企业行政章、财务专用章、发票专用章等，为企业发展创造更好环境。截至6月底，十堰城区新设立企业达2607家。



市行政审批局召开全市政务系统业务培训大会

提高服务质效　增强群众幸福感

市民易国英从事药品经营，因新店开业需要药品经营许可证，她通过政务服务网递交了相关电子申办材料。让她没想到的是，在递交材料的第二天，就收到了加盖公章的电子许可证书。“鼠标轻轻一点，一枚鲜红的‘十堰市行政审批局’公章，便端正地落在许可证书上，整个盖章过程一秒钟即可完成！”易国英为办证速度之快点赞。

近几年来，市行政审批局按集约化、数字化、标准化“三化协同”要求，充分发挥“互联网+政务服务”优势，让群众获得感、幸福感不断增强。

2019年，市政务服务大厅税务窗口在全省纳税人满意度调查中，综合得分第一名；不动产登记中心荣获全省第三方评估第一名；公安出入境服务大厅荣获全省公安机关群众满意单位称号；成功创建国家级社会管理和公共服务标准化示范单位。

为不断提高服务质效，市行政审批局在“鄂汇办”上线重名查询、学区划分查询、旅行社信息查询、公交充值点查询、医保信息查询、楼盘竣工信息查询、不动产证书查验等39项高频服务便民事项。在此基础上，推行免费寄递服务，2019年全市政务服务办理结果免费邮寄32186件，办事群众满意度达98.2%。

为全面助力复工复产，市行政审批局常态化推行“网上办”“掌上办”“预约办”“邮递办”等审批服务事项，鼓励引导企业或个人使用湖北政务服务网、“鄂汇办”APP等平台，开展“不见面审批”，并通过实行延期办理、告知承诺、先证后查、开设“绿色通道”等方式，为办事群众提供“暖心”服务。疫情高峰期，政务服务“不断档”，累计办理市场服务类业务796件（新增企业开办登记119件）、社会事务类业务83件，其中“火线办理”湖北嘉麟杰服饰、湖北两仪医用防护用品有限公司等疫情防控类企业审批业务17件，接受企业群众各类复工复产咨询2000多人次。

为方便外出就业务工人员，市行政审批局搭建十堰疫情防控大数据平台，成立“健康码”工作专班，会同公安、卫健等部门打造市县两级工作队伍，设置“健康码”热线电话12部，在政务新媒体发布“健康码”操作指南、政策解读、应用通告，点对点向市民发送“健康码”专题短信200万条，接受群众“健康码”咨询17600余人次，为外出务工人员赴广州、福建等地离堰返岗流动和市内物资运输高效运转提供了有力保障，群众满意率达98.3%，“健康码”使用率位居全省市州第一。

今年4月9日，我市首个“24小时不打烊”自助服务大厅正式投入使用，打破了传统政务服务局限，实现政务服务由常规8小时向24小时“全天候”延伸，汇聚6家单位14台自助办理机，实现50余项政务服务事项自助办。截至6月底，累计服务群众万余人次，非工作时段服务群众2000余人次，发售税务专票、普票和定额发票560份，打印营业执照702套，提供不动产业务办理服务7923次。

打造数字政府　增强治理能力

随着5G技术广泛应用，依托强大的互联网信息技术，打造高效运行的数字化政府，已成为提升城市竞争力的重要基础。近年来，市行政审批局快速适应经济社会发展新形势，持续推进数字政府建设，不断提升城市竞争力。

做好数字政府顶层规划。市行政审批局通过报请市政府成立高规格数字政府建设领导小组，稳步实现对全市数字政府建设组织领导、顶层设计和统筹规划；通过组织全市信息化专家、高校学者召开数字政府建设座谈会，委托第三方编制我市数字政府建设规划（2021-2024），制定《十堰市信息化项目建设管理办法》《十堰市数据共享管理办法》，以“一规划两办法”构建数字政府建设工作体系、标准体系和评价体系，奠定数字政府建设基础。

推进大数据平台建设。建成全市数据资源共享交换平台，打通专网，在全省率先实现不动产登记、房产交易、税务、公安数据共享，将不动产一般登记压缩至1.3个工作日内。抢抓中央投资“新基建”机遇，联合发改部门申报十堰市大数据中心改造项目及十堰市一体化大数据应用平台改造项目。

全量汇聚政务服务数据。通过市政务数据共享交换平台梳理资源目录2257条，上报文件数据249个，组织各相关职能部门编制政务信息资源数据“三清单一目录”，实现与财政、发改、税务、公安、住建、教育、司法、文旅、人社、民政、审计等20余个部门部分数据对接，共享数据量1.3亿条，向上实现与省级政务数据共享交换平台对接，形成国家、省、市三级数据共享交换体系。

推进全市电子证照应用。整理市县两级194家单位1096项证照目录，汇集证照40.6万本，收集政务服务部门印模234枚，完成电子印章制作214枚，实现电子签章系统与省市一体化在线政务服务平台对接。

加快推进“一网通管”。按照全省统一部署，发布监管实施清单950余项，汇集23个市直部门和10个县市区行政检查数据6.3万余条、行政处罚数据1000余条、特种设备基础信息2300余条，投诉举报信息32万余条，数据质量种类位居全省前列。

截至目前，全市“一张网”已联通市直110个部门、10个县（市、区）、130个乡镇（街道）、1895村（社区），实现省、市、县、乡、村五级全覆盖。全市市、县、乡、村四级在湖北政务服务网发布政务服务事项10.36万项，市县两级依申请事项可网办率达99.4%。

大音希声，大象无形。下一步，市政务服务部门将以“店小二”精神，为优化我市营商环境、助力全市经济社会高质量发展贡献更多政务服务力量！