

优化“线上办”平台,拓展“帮代办”内容,创新“一次办”模式

衡阳高新区“一件事一次办”有速度更有温度

■衡阳日报全媒体记者 邓小山 通讯员 廖承雄 陈 波

9月28日,天嘉置业在衡阳高新区取得天嘉·上河九章10#、16#至19#地下室(基坑支护和土方开挖)的施工许可证,标志着分阶段办理施工许可改革在衡阳高新区正式落地实施。

此前,建设单位在办理施工许可证时,需先办理建设工程规划许可证和施工图审查合格证等,至少需要2至4个月。实施分阶段核发施工许可证后,改变过去项目全流程审批拿到施工许可证后才能动工的传统模式,为建设项目基坑开挖部分的及时性与合法性提供了解决的途径。企业可以自主申请办理分阶段施工许可。申请办理土方开挖与基坑支护阶段施工许可的,可用自然资源和规划局出具的规划条件批文;办理基础与地下室或者“±0.000以下”施工许可的,可用自然资源和规划局出具的修建性详细规划、总平面图、建设工程设计方案审查意见。

分阶段办理施工许可,项目拿证即可进场开工,在开工时又可同步办理其它审批手续,质安管理部门同步介入土方开挖全过程,大大压缩企业从拿地到动工的时间,既提高了项目推进效率,降低企业成本,缩短项目建设周期,也为施工安全提供了保障。

这个案例并非孤例,而是衡阳高新区创新打造“一件事一次办”升级版的缩影。2023年,衡阳高新区深入推进“互联网+政务服务”,让数据多跑路、群众少跑腿,大力提高办事速度,持续提升惠民温度,切实增强群众的获得感与幸福感。

优化“线上办”平台

“原本打算用2个月办好报建手续,没想到通过扫二维码在线上办理,不需要来回跑和往返跑,仅用一个星期就办好了,这样为项目开工建设赢得了宝贵的时间。”10月16日,负责衡山科学城半导体产业园二期项目报建手续的甘雨昊感触颇深地说。

衡阳高新区以打造“一件事一次办”升级版为抓手,开发并优化“帮代办”线上服务小程序,企业足不出户,通过扫二维码线上申请,由帮代办“专家管家”一对一负责对接,实现全程线上申报审批。“功夫在诗外”,线上办事顺畅的背后,得益于线下的多方努力。

全面理顺工作体制机制。衡阳高新区成立由党委书记和管委会主任任双组长、分管班子成员牵头、部门负责人参与的全区优化营商环境工作领导小组,细化市场准入、纳税服务、政策兑现等11个专项工作小组,明确优化营商环境工作纳入部门年度绩效考核。建立了由园区发展事务中心统筹协调、各职能部门分工协作的工作制度,形成了党工委管委会主抓、职能部门主责、企业参与监督的全流程、

全覆盖工作机制。

全力承接市级赋权事项。衡阳高新区制定《衡阳高新区关于推进政务服务“三集中三到位”工作实施方案》,将346项市级赋权事项分解到12个职能部门,积极对接市直赋权单位进行账号申请、业务指导等工作。协调市行政审批服务局做好赋权事项动态调整工作,12项无实质意义的赋权事项已被取消,一批新申请的行政许可事项逐渐赋权到位。

全速推动政务中心运行。衡阳高新区立足“全省一流、全市标杆”目标,围绕“企业开办”和“项目报建”两大服务主题和惠企政策咨询特色服务,高标准建设政务服务中心。今年1月13日揭牌运行以来,先后多次赴广州深圳等发达地区考察学习,对无差别受理综窗运行、“帮代办”服务、惠企政策兑现、大厅管理服务等工作进行全方位学习。截至目前,衡阳高新区政务服务中心累计受理办结各类事项17万余件,咨询导办2000余人次,好评率实现100%,事后电话回访差评率为0,“高新事、高兴办”成为高新区政务服务中心的鲜明标签,好评率、知名度和影响力持续扩大。



衡阳高新区“帮代办”专员提供业务咨询服务。■资料图片



“高新事、高兴办”成为衡阳高新区政务服务中心鲜明标签。 ■李西 摄



衡阳高新区政务服务中心首批“帮代办”专员正式上岗,变企业“找上门”为服务“送到家”。■资料图片



衡阳高新区“帮代办”专员一对一精准服务。■资料图片



上河九章成为衡阳高新区第一个分阶段办理施工许可的项目。■李曦燕 摄

拓展“帮代办”内容

北方光电公司着手扩建厂房5000多平方米,规划新增年产值6亿元,却对如何办理相关报建手续不太熟悉。

为让北方光电扩建项目尽快顺利推进,衡阳高新区政务服务中心“帮代办”工作人员连同开发建设局首席审批代表李曦燕,第一时间前往北方光电厂区进行“帮代办”上门服务。工作人员现场了解该扩建项目进展情况及下一步工作计划,面对面指导企业办事人员办理业务准备相关资料。同时,园区开发建设局派业务骨干将最新编制的《高新区建设行政审批提前告知手册》向北方光电进行宣传。该《手册》涵盖14项建设领域行政审批手续,并

详细列出每项审批的项目名称、办理依据、办理条件、申请材料清单、流程和咨询电话等关键信息。

“原来我们计划半年时间办好施工许可证,后来在他们现场帮助和远程指导下,我们一个星期就办好了施工许可证,园区提供‘帮代办’服务真暖心!”北方光电公司负责办理手续的谭红军直言不讳。

截至记者发稿,衡阳高新区346项市级赋权事项已全部承接到位,市资规局、市国动办、市消防支队服务前移窗口全部进驻到位,同时提供水电气讯联合报装、不动产登记帮代办业务,大力拓展“帮代办”服务内容。

创新“一次办”模式

衡阳高新区对标一流,优化服务,创新“一件事一次办”模式,在提高速度的同时提升温度。

在夯实基础上做“加法”。衡阳高新区深化“三集中三到位”改革,全面推行“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”的综合窗口,226项依申请类政务服务事项全部进驻政务服务中心。优中选优公开招聘10名综合窗口工作人员,开展项目报建业务知识学习、政务服务礼仪培训20余次,在全市率先考取政务服务综合窗口资格证书,实现全员持证上岗。同时优化政务服务大厅资源配置,设置导办区、等候区、综合受理区、免费打印区、自助服务区等功能区域,配备加强软硬件设施,常态化开展预约错时延时服务,方便企业群众咨询业务、休息等候、办理事项,打牢了无差别受理“综合窗口”改革的现实基础。

在办事流程上做“减法”。衡阳高新区按照“减环节、减材料、减时限”的要求,打造“一件事一次办”升级版,逐项梳理编制标准化工作规范和办事指南,主动为“综合窗口”集成服务瘦身。在减环节上,按照“应减尽减”的原则,将不必要的审批环节全部取消,不断提升事项网办深度,政务服务事项网办率达到85.6%。推行区域评估、联合踏勘、联合审图、联合验收,工程建设领域行政许可事项并联办理率达到

33.3%,有效确保企业办事“最多跑一次”。在减材料上,依托政务服务网,将226个审批事项从申请条件、审批程序、审批期限等要素全部公开,实行全程透明化,办事平均申报材料从8.9个减少至5.1个。公共卫生许可等13项行政许可事项实行告知承诺制办理,施工许可证等49项行政许可事项实行“容缺”制办理。在减时限上,对全区政务服务事项办理时限进行全面重塑、再造流程,压缩时限,探索用地规划许可公示期同步办理施工许可,实现同步发放用地规划许可证与施工许可证,将总体办理时限在法定时限的基础上压缩一半以上,时限压缩率提升55%。合力叉车南方基地项目环评手续47天内办结,比承诺时限90天再提速52%,受到企业负责人高度评价。

在优化服务上做“乘法”。衡阳高新区多措并举优化政务服务,全力打响“高新事、高兴办”服务品牌,提供免费刻制公章、免费打印、免费邮寄服务,累计为新开办企业免费刻制公章2172套、提供邮寄服务488人次;创新开展“帮代办”服务,建立“企业联络员+帮代办专员”双重服务机制,厅内预指导、厅外帮跟跑,累计为蘑菇车联等企业提供帮代办办服务200余次。在全市率先开展“政务直播”,对施工许可、公共卫生许可、门头招牌设置等高频事项直播讲

解办事流程,“一对一”为群众答疑解惑,受到群众广泛好评。设置“办不成事”反映窗口,对企业群众诉求永远不说“不能办”,同时以点带面,切实让“办不成事”变“办得好事”。

在一对一精准帮扶上提升温度。衡阳高新区出台《衡阳高新区“一对一”联点企业服务工作方案》,派出联企干部170人,覆盖企业3356家,收集问题144条,交办144条,解决问题140条,解决率97.22%,解决率居全市第一,向省优化营商环境网报送涉企诉求信息235条,报送率居全市园区第一。252家重点企业全部配备“一对一”企业联络员,企业联络员不仅是政策宣讲员,更是手续代办员,用主动服务企业的“加法”换取企业办事的“减法”,让企业家心无旁骛做好“围墙内的事”,为阳光小学、特变电工南方输变电装备再制造中心等一批重点项目实行从项目立项、用地规划、施工许可、竣工验收全过程保驾护航,阳光小学已于今年9月正式开学。

当前,衡阳高新区全面深化“放管服”改革,创新打造“一件事一次办”升级版,持续营造“政策最优、成本最低、服务最好、办事最快”的发展环境,打响“高新事、高兴办”政务服务品牌,以一流营商环境赋能“五好”园区建设。