

政务服务“加速度” 营商环境“有温度”

今年上半年,中山全面提升政务服务水平,推动营商环境不断优化

7月20日,中山上半年经济数据出炉。中山经济稳步复苏,向好态势持续巩固,全市GDP同比增长5.5%,工业投资同比增长50.8%,均位居全省前列。这背后,是中山以“没有退路”的果断与斗志持续推进低效工业园改造,以“项目长”创新机制高位推进招商引资,以时不我待、落地为王的效率抢抓项目动工,以“无感审批有感服务”打造一流营商环境的结果。正是全市上下齐心协力、劲往一处使,使各项工作快步向前,扎实推进;正是在各级各部门主动服务和一系列利好政策推动下,中山各行各业才取得了阶段性成果。

上半年12345热线服务总量达100.09万件次

“‘中易办’企业服务中心的启用,让我们看到了中山优化营商环境,为企业提供优质服务的信心和决心。”今年6月30日,“中易办”企业服务中心在中山市政务服务中心揭牌,好来化工(中山)有限公司对外事务主管黄庭恩表示,这一有力举措增强了企业在中山发展的信心。

12345热线服务总量100.09万件次,群众对部门承办结果满意率达92.29%;粤智助实现市镇村三级全覆盖,207项服务“就近办、自助办”,累计服务群众4.5万人次;“企业服务1号线”,企业相关诉求按时办结率达98.81%……今年上半年以来,中山全面深化政务服务,各项有力的举措,不仅增强了办事群众和企业的幸福感与获得感,更为全市优化营商环境注入新活力。

策划/吴森林 查九星
徐世球

文/本报记者 陈雪琴
通讯员 姚泳诗

“我们的企业的施工许可证变更是否可以加快办理。”近日,丝艾工业科技(中山)有限公司通过“12345”政务服务便民热线反映了施工许可证变更问题。收到企业诉求之后,板芙镇立即联系市住建局审批办、市建筑工程质量事务中心及市建筑工程安全事务中心,逐一跟进审批环节、对接协调相关经办人,将原本需要3天审批时限的施工许可变更手续在当天完成。

近两年,板芙镇12345工单办理年均满意率94.01%,稳居全市前列,是全市政务便民服务的缩影。“12345”政务服务便民热线作为服务群众的“主战场”,今年1至6月,全市热线服务总量达100.09万件次,转派工单20.41万张,群众对部门承办结果满意率达92.29%。不断提升接通率、办结率、满意率,切实为群众办实事、解难题,全力打通服务群众“最后一公里”,中山政务服务做到了事事有着落、件件有回音。

值得一提的是,为做好2023年市十件民生实事,深化政务惠企利民工作,中山市政务服务数据管理局今年还依托“12345”政务服务便民热线,创新设立“企业服务1号线”,将全市龙头骨干企业、总部经济企业、专精特新企业等9812家重点企业推行“红名单”服务制度,实行诉求反映优先接诉、强力督办、一跟到底。

“您好!根据你反映的问题,经查询,该职工存在一笔汇缴登记未撤销,现技术人员已进行处理,你可再次办理该职工的封存业务,造成你的不便请谅解。”5月11日上午10点,中山市“12345”政务服务便民热线中心,企业专席话务员梁嘉欣正协调企业处理职工公积金封存办理事项。像这样的电话,梁嘉欣和同伴每个月大约要接听近2000个,主要处理企业各类诉求。

企业专席话务员7×24小时全天候接听企业热线电话,是“企业服务1号线”工

作人员的核心工作。“企业服务1号线”工作人员石冰莹介绍,所谓“企业服务1号线”,也即当企业拨通12345热线电话后,通过系统自动识别分流,便可与企业专席话务员直接沟通,反映企业诉求。如果话务员能直接解决诉求便直接给予答复,如果解决不了便通过工单派单方式,直接派送到对应承办部门给予回复,从而快速解决企业诉求。

自今年“企业服务1号线”投入运行以来,通过设立企业服务专席,7×24小时全天候专人接听企业诉求等方式,对企业诉求“一跟到底”,切实解决企业生产经营过程中遇到的“大小事”。目前,“企业服务1号线”咨询热点主要聚焦于社会保险、医疗保险等方面,投诉热点集中于城市管理、市场监管等领域。针对重点事项,企业专席话务员直接回复率达80%,企业相关诉求按时办结率达98.81%。

已完成省内外67个远程异地评标项目

随着优化营商环境建设工作的提档升级,借助信息技术手段,各地公共资源交易平台陆续深入推进“不见面开标+远程异地评标”,既减轻了平台现场服务保障的压力,也省去了企业现场投标所产生的交通住宿等费用,给企业带来了实实在在的好处。据中山市政务服务数据管理局数据显示,今年1月至6月,中山市公共资源交易中心累计成交项目宗数730宗,同比上涨13%。

而在以上成交项目中,又以“评定分离”改革试点项目最为典型。截至7月13日,全市已与省内全部20个地市以及省外西藏林芝、黑龙江佳木斯、内蒙古呼和浩特、湖北武汉等15个地市对口部门签署交易平台合作协议,共同推进远程异地评标试点,目前已完成省内外67个远程异地评标项目,位居全省前列,呈现出省内地市合作全面开花、省

外合作多点绽放的可喜局面。

6月6日,中山市公共资源交易中心与呼和浩特市公共资源交易中心通力合作,顺利完成省内首个政府采购跨省远程异地评标项目——内蒙古云谷数字人力资源服务产业园业务家具采购项目。该项目以呼和浩特市公共资源交易中心为评标主场,中山市公共资源交易中心为评标副场,身处两省的专家评委共同组成评标委员会,借助内蒙古政府采购云平台,利用语音实时交互、画面同步直播、网络在线监督、专家异地云签名等技术手段实现全流程线上操作。

为推动跨省远程异地评标项目顺利进行,中山与呼和浩特两地签订《远程异地评标合作框架协议》,成立了远程异地评标战略联盟。同时,两地多次进行网络、系统及

设备的联调联试,梳理交易流程节点,确定专家抽取方式、专家云签名等细节问题,并对可能出现的问题进行预判,以确保项目评标顺利推进。评审过程也是全程录音录像、全程留痕、可查可溯,确保评标过程公平公正、规范有序。

“远程异地评标既打破了地域空间限制,实现了资源共享,降低了评标成本,有效解决了各级评标专家资源不足的问题,又节约了供应商来回往返的成本。”中山市政务服务数据管理局相关负责人表示,目前中山已经从最初1天开展1个远程异地评标项目,升级到1天可以开展多个远程异地评标项目,也从最初一个评标主场一个评标副场,升级到可以一个评标主场多个评标副场,中山市政府采购营商环境得到进一步优化提升。

“中易办”企业服务中心全覆盖

“‘中易办’企业服务中心的启用,让我们看到了中山优化营商环境,为企业提供优质服务的信心和决心。”今年6月30日,“中易办”企业服务中心在中山市政务服务中心揭牌,好来化工(中山)有限公司对外事务主管黄庭恩看到明亮的办事专区后心生感慨。他坦言,企业办理审批事项繁琐复杂,需要集中办理各类业务的场所,通过部门间的互联互通帮助企业减少申报环节、减少办理所需手续,可以大大节省企业的时间成本、人力成本,避免企业来回跑,提升办事效率。

作为一个以服务市场主体为主的市政政务服务外延窗口,“中易办”企业服务中心汇聚了市市场监管局、市人力资源社会保障局、市自然资源局、市住建局、市商务局、市税务局等38个职能部门的办事功能。整个服务中心共设四个窗口,提供一照

通行(企业开办通办通取)、企业开办综合咨询、生产经营一件事、跨域通办(深中通办、跨境通办)、政策兑现、企业人才服务、工程建设一件事以及“办不成事”反映等服务。

“中易办”企业服务中心的揭牌启用,让企业不仅有了集中的办事场所,还安排了服务专班“一条龙”跟进服务,大大节省了企业的时间成本和人力成本,提升了企业办事效率,也增强了企业在中心发展的信心。中山市政务服务数据管理局四级调研员老自坚在采访中表示,作为服务企业的主阵地,“中易办”企业服务中心健全完善了企业诉求快速响应闭环管理机制,能为企业提供事前导办、事中速办、事后回访的全周期跟踪帮办服务。

“我们公司一宗银行贷款到期,急需办理竣工备案登记证,并需持证向市住建局

申请提取预售款监管账户资金,以此偿还到期贷款,因为需要加急办证。”近日,火炬开发区“中易办”企业服务中心工作人员收到企业反馈的情况之后,立即组织人防、消防、验收等部门成立工作小组,并通过召开现场办公会,致力解决系统录入等各种问题,最终于当日夜晚10点成功出具工程竣工备案登记证,成功帮企业渡过难关。高效的政务服务,让该企业负责人由衷点赞,“中山政务服务实在是太高效太方便了!”

目前,全市23个镇街已全部设立“中易办”企业服务中心,各中心功能定位、工作内容、运作流程、服务标准、形象标识全部相同,在全市形成了统一的“中易办”企业服务品牌。随着市级“中易办”企业服务中心的揭牌启用,全市“中易办”服务企业阵地建设全部完成,中山政务服务也正从“能办”到“好办”“快办”“易办”飞速转变。