

案例教学

优化营商环境 打造兴业乐土

——国务院办公厅通报首批营商环境推广经验(八)

郝兆临

环境,是吸引投资者的重要因素,良好的营商环境更是重中之重。日前,在国务院办公厅通报的28项优化营商环境的典型做法中,广东的民生服务“指尖”办理,浙江、江西的不动产登记改革,浙江、上海、江西的建设统一政务咨询投诉举报平台等多项改革举措得到了推广。



浙江、上海、江西: 建设统一政务咨询投诉举报平台

2016年7月,浙江省统一政务咨询投诉举报平台正式上线运行,这是浙江打造国际化营商环境推出的重要举措之一。据悉,不论是属于浙江哪个地区、哪个职能部门、哪个类别的咨询和投诉,都有了统一的“网上信访超市”。

“以前平台分散,各平台之间自成体系、相互隔离,标准不统一、数据不共享,产生信息烟囱、孤岛现象等。各级各部门都用自己的平台处理信访事项,造成多头投诉、多头办理、多头答复,有的基层信访机构要操作十几个不同的平台,效率低下。而且各个平台自我受理、自我办理、自我监督、自我评价,不利于问题解决。”浙江省信访局副局长王宏说。

而浙江省统一政务咨询投诉举报平台,就是将各咨询投诉举报渠道整合,统一对外受理,提高行政效率。平台整合了网上信访、领导信箱、网民留言、QQ、微博、微信、短信等渠道;除110、120、119等紧急类热线以外的工商、质监、食品药品、价格、医疗卫生、人力资源社会保障、环境保护、旅游、文化、知识产权、国土、城市管理、交通等非紧急类政务服务热线统一整合到12345热线电话上,实现精准分流、快速办理、信息共享。而群众的咨询投诉举报事项,将有督查督办、满意度评价、考核评估等功能,全面提升事项的流转、办理、监督质效。

王宏介绍:“我们将这个系统与智慧城市、综合治理、行政综合执法等系统进行对接,与各接入单位的OA系统打通,开展业务协同与数据流转,这也说明我们的统一平台不是搞大拼盘,而是做到由内而外一体化运作。”

据了解,统一平台将贯通省、市、县、乡四级,连通党政、人大、政协、司法机关。目前省级平台开始运行,市、县、乡等将陆续进行整合,逐步接入。接下来,统一平台的手机APP也将上线,并依托浙江政务服务网,对接支付宝、微信等平台,嵌入设区市的“城市服务”,让群众足不出户就能反映诉求,同时开发阳光桌面,实时展示信访生态指数,接受群众监督。

较之浙江,上海市的做法则是以“12345”热线为基础,建立企业和市民的统一政策咨询、投诉、建议平台,做到市场和社会诉求“一号响应”。

据了解,近年来上海市政府部门和区县为加强公共服务,先后设立了各类政务服务热线230多条。这些热线在服务市民,发挥很大作用的同时,也遇到了热线太多,不方便市民记忆和反映问题,热线分属于不同条块,遇到跨部门问题难以协调落实,以及缺乏统一的管理机制和服务标准,热线服务质量参差不齐等问题。为了科学整合并利用各类行政资源,最大限度方便市民咨询、求助和反映问题,及时解决市民诉求,提高政府办事效率,上海市政府决定设立“12345”市民服务热线,并纳入市政府重点工作。如若企业或市民遇到涉及政府公共管理、公共服务方面的咨询、求助、投诉和建议,通过拨打“12345”一个号码就能搞定。

与上海相似,江西省的做法是加快建立全省统一的发展环境咨询投诉举报制度,建设“江西12345”政务服务热线平台,实现全省政务服务“一号对外、诉求汇总、分类处置、统筹协调、各方联动、限时办理”。

据悉,目前江西各市、县(区)政府按“一城一平台”或“以市带县”模式,全面推进12345政府服务热线平台(以下简称“12345平台”)建设。与此同时,还在加快整合非警务类政务服务热线,由“12345平台”24小时受理群众非警务类咨询、求助、投诉、建议等有关事项。确保年内建成开放、兼容型的“12345平台”并投入使用。

值得一提的是,江西省还依托政务服务网配套建设“江西12345”微信、网站、移动客户端等服务平台,畅通企业群众反映诉求渠道。

广东:民生服务“指尖”办理

互联网、大数据、人工智能等诸多信息技术的融合运用,已成为广东优化营商环境的重要路径。当前,广东正率先推行“数字政府”改革,加快建设服务型政府。

不久前,全国首个集民生服务小程序“粤省事”及同名公众号在广东上线发布,这是广东“数字政府”改革建设的阶段性成果之一。

依托“粤省事”小程序,广东推出了首批上线155项政务服务事项,包括驾驶证、出入境证件、出生证、居住证等十大证件服务,社保医保、住房公积金服务以及残疾人、外来务工人员、老年人等多类特殊群体专门服务。用户通过人脸识别等方式完成实名认证,即可全平台办理一系列民生服务。截至目前,“粤省事”小程序实名注册用户达166万,最高日访问量达1455.9万。

“我现在比较习惯用‘粤省事’办事,

打开微信扫一下码就能用了,日常经常需要办理的违章处理、护照签注、公积金提取之类的业务,一个程序就能够解决,非常方便。”广州市民陈小宇称。

广东省政府副秘书长、省信息中心主任逯峰表示,此次政务服务事项依托“粤省事”小程序发布是一次全新的技术尝试,只需扫码即可直接应用,降低了服务门槛,提升了获得服务的便利性,取得了良好的社会效果。

目前,广东已建设完成的全省统一“多证合一”备案信息申报系统,可以实现全省各地全程电子化工商登记管理系统对接,工商登记和“多证合一”备案业务“一口办理”。

据介绍,企业既可以通过工商和市场监管部门全程电子化工商登记系统,全天候、不见面、零跑动办理登记,填报、上传“多证合一”备案信息,也可以在工商登记后随时登录省网上办事大厅的

“广东省‘多证合一’备案信息申报系统”填报备案信息。

在“多证合一”改革中,广东创新性地提出通过系统整合共享,提供两种服务模式,供申请人自主选择,从而增强了企业办事体验和改革的获得感,避免了重复填报信息、重复提交材料。

据了解,广东现有各类市场主体总量达到1091万户,超过全国十分之一,外商投资企业现有户数达15.53万户,占全国四分之一以上,且高度集中在广州、深圳、东莞等珠三角地区。广东通过流程再造、系统整合和数据共享,充分满足了企业群众便捷办照、便捷备案的需求,形成了营商环境的新优势。

“无论是群众还是企业,争取让大家不用跑腿,不用跑线下窗口,即便跑窗口也只跑一次。通过‘数字广东·指尖计划’打造良好的营商环境,让群众和企业都有获得感。”逯峰说。

浙江、江西:不动产登记改革

在浙江省宁波市的行政服务中心,不动产登记综合受理区人头攒动。一进大厅,就能看到导服人员正在对前来办事群众的资料进行预审,检查所携带材料是否完整。

“2009年我买房子怕麻烦,找了中介,前前后后跑了七八趟,一个多月才拿到房产证。这次来窗口咨询才知道,只需排一次队,一周之内就能拿到证书。”正在窗口等待办理房产过户受理结果的郑茹艳表示,这回不仅不用来回跑了,还省下大笔中介费。这次交易的总房款180多万元,她选择自行成交,省了近4万元。

郑茹艳的“获得感”得益于浙江省不动产登记“最多跑一次”改革——“一窗受理、一次排队”。

据悉,浙江在不动产交易登记领域合并建设、税务、国土三个窗口,群众办理不动产登记只需取一次号、排一次队。凭国

土部门出具的不动产登记受理通知书办理水电气联动过户,实现不动产登记和水电气过户只跑一次。

“串联改并联,群众就能少跑腿。”服务中心受理发证处副处长葛晓君介绍,原来办理相关证件,需要分别去两个甚至三个部门排队,交多次材料。现在无论登记业务涉及几个部门,申请对象实名取号后只要排一次队,由登记人员一次性收取房屋交易、税收申报、不动产登记所需的全部材料。资料收进来,他们在后台再分发给相关部门,并联审核后,对符合受理条件的统一出具受理单。

“以往要一天才能办理完成的事项,现在在资料齐全的情况下,20分钟左右即可办结。”葛晓君介绍,群众领取受理单后,还可以自愿选择证书快递业务,更加便捷。

无独有偶,在江西宜春的不动产登记

服务中心大厅,市民张先生也享受到了不动产登记改革的便利。

“填了这张单子,就可以在这里交易、缴纳契税,并申请登记了。以前要先到房管局办理交易,拿着相关材料再来这边办理。”正在填写“存量房交易一次性告知单”的张先生说,现在材料交的少、跑腿少,“一站式”办理,省时省力省心。

据悉,江西宜春所推进的不动产“登记+交易”一体化改革,是将市房地产交易中心及档案馆整体合并到市不动产登记交易中心,全面整合不动产登记与房产交易事项,设立综合窗口统一办理,实现房产交易备案、税费缴纳和不动产登记等事项“一站式”办理。

“以前房产交易、抵押等信息在房管部门的系统里,现在两家数据库通过技术手段直接对接,群众办事更方便了。”宜春市不动产登记中心副主任易香兰表示。