

两个“直通车”提升民企服务效能

今年前三季度北碚民营市场主体同比增长43.68%



开栏语

良好的营商环境就是吸引力、就是生产力、就是竞争力。为全方位多角度展示我市打造国际化、法治化、便利化一流营商环境，以及支持本土企业、服务外来企业的进展成效，发挥典型模范的示范带动作用，由市政府办公厅、市委宣传部和市发展改革委指导，重庆日报报业集团主办、重庆日报承办的“重庆优化营商环境十佳案例评选活动”正在火热进行。

各市级部门、各区县在优化营商环境过程中，有哪些创新做法？重庆日报组织相关专家、企业界人士开展了一系列调研，选择了一批有代表性的案例予以展示交流。即日起本报开始报道这些案例及背后的故事，敬请关注。

□本报记者 吴刚

今年前三季度，北碚发展民营市场主体11056户，与去年同期相比增长43.68%，增速19.75%；其中民营企业4449户，与去年同期相比增长57.21%，增速24.93%。

在新冠肺炎疫情等诸多不利因素影响下，为什么民营市场主体不降反升？北碚给出的答案是：用两个“直通车”竭力提升服务民营企业的水平和能力，把对营商环境的优化做深做实。



北碚区三溪口，修葺一新的三溪口豆腐鱼特色美食街。(摄于9月21日) 记者 万难 摄/视觉重庆

线下“直通车”助企解困

几个月前，受疫情影响，位于北碚区天府镇的重庆煜立机械有限公司停产停业一个月，订单量大幅下滑，流动资金严重不足，面临巨大发展压力。企业试图获取融资，却一直未果。

遇到困难，当然要找政府部门帮忙。按照以前的办事流程，企业需要一级一级向上跑。街镇解决不了，就要把问题呈报给区级部门，如果仍然解决不了，还要呈报给区领导。层级多，流程复杂，非常耗时耗力。

但这一次不同。企业负责人径直来到北碚区民营经济发展局(以下简称民经局)。在民经局的协调下，北碚区科技局先是对企业开展调研，然后立即与农商行北碚支行取得联系，全力促成银企合作。企业最终获得融资160万元，有效缓解了资金压力。今年上半年，这家民营企业实现营业收入555万元，同比增长31.8%。

2018年，北碚区在全市率先成立

民经局这样一个专门机构，专门负责收集、汇总企业反映的问题，交办给政府相关职能部门，并责成其限时办理。超时未完成的，会催办督办。区级部门无法解决的，由困难问题领导小组专题研究解决。这样一套机制，就叫做“直通车”。

线上“直通车”优化流程

2019年7月，北碚区又开通网上“直通车”。

企业只需在手机上下载一款名为“自己人”的App，就自动成为会员。遇到问题需要向政府求助时，企业只需在App上进行填报，后台就会自动分发至相关部门。与民营经济发展相关的各个部门，均有接受、处理民企诉求的网上办事程序，每一步都能在网上呈现。事情办完，不满意，企业可以给部门打等级进行评价。被差评的部门，视其情况可能被追责。由此，北碚区的民营企业，包括大大小小的个体工商户，有了专门给自己提供服务的线上线下两辆“直通车”。

好环境吸引世界五百强行业领军企业纷至沓来 大足提前一季度完成全年招商引资目标

相关事项约15万件，其中网上办理率达到80%，办事效率大幅提升。

在优化流程压缩时限上，结合市级改革措施，大足区制定了11项指标优化工作方案，比如“开办企业”零成本0.5天办结，“获得电力”低压用户办理时间压缩至10天内，“登记财产”1天办结等。

为及时掌握11个指标在办理过程中存在的堵点、卡点，大足区还在全市首创了优化营商环境电子监察系统和评估分析系统。可对每一件办理事项按总体办理时限、办理环节分别设定监察卡点，

实行同步录入实时监控。相关行业主管部门、监管部门及申请人可以在线实时掌握了解办理事项的进度，监察系统对超时卡点进行实时提醒并自动对办理事项对比世行标准进行打分评价。

此外，大足区还制定了企业“红名单”，实施了减税降费，开展了“百名干部助复产”“千名干部帮千企”等系列活动，帮助企业落户、复工复产和重点项目建设。

在优化营商环境的基础上，大足区全力抓投资、抓落地、抓项目、抓招商。据

这一制度创新的主要功能，在于优化办事流程。“我们在调研中发现，民营企业面临的各种堵点，不管是市场的冰山、融资的高山还是转型的火山，靠一个办事流程的优化不一定就能完全解决。要真正为企业排忧解难，还得针对这些堵点，切实找到疏通的方法。”北碚区民经局负责人说。

放大“直通车”功能

为此，北碚区对“直通车”制度进行优化，进一步延伸服务链，完善服务功能。简言之，就是在“直通车”收集问题、解决一般性难题基础上，有针对性地解决企业的个性难题，根据企业和行业的实际情况，分类施策，一事一议，从而放大“直通车”功能。

位于北碚的鱼石矶石锅鱼，就是“直通车”功能扩容后的受益者。受场地狭窄、环境脏乱差等诸多不利因素影响，这家时常生意爆满的民营餐饮企业，不得不限制客流量，“看着白花花的银子流走”。

获悉这一情况后，北碚区商务委、童家溪镇等部门主动出击，对该企业场地环境来了一个大整治。为帮助企业扩大经营，北碚相关部门动员附近顺丰门市搬迁，还协助修建了一个停车场；为治理污染，又对周边一座污水处理厂进行加盖处理。

这还不够，为打造产业气候，实现产业提档升级，北碚区聘请专业公司制定三溪口豆腐鱼美食街发展规划，将该企业纳入规范指导范围，并对该周边及美食街全线进行道路交通、景观配套设施建设和商业软环境打造，指导企业积极做好内部提升和调整。国庆期间，该企业营业额较往年同期增加了一倍。

北碚区民经局负责人介绍，放大“直通车”功能，找到堵点，全力以赴疏通，两年来，他们已经探索了不少这样的疏通经验，主要包括构建完备服务体系全生命周期支持企业不同阶段的发展、以培育民营经济为抓手推动老城区产业转型升级、组建商协会助民企抱团发展等。

重庆推进一站式解纷和诉讼服务体系

让老百姓跑一趟就能解决纠纷



□本报记者 黄乔 实习生 谭杰

当事人想打官司，需要到处跑、多次跑，成本高、耗时长怎么办？重庆法院——破题——全面推行网上立案、跨域立案、多措并举推进一站式多元解纷和诉讼服务体系，让老百姓跑一个地方、跑一次，或者一次都不跑就能解决纠纷。

据统计，今年上半年，全市法院新收案件下降15%，网上立案案件上升37%，诉前调解案件上升3倍，审判流程信息有效公开率达97%。

“小制度”解决“大问题” 从源头上减少纠纷总量

挂国徽，拉开“巡回法庭”横幅，从屋里搬出方桌椅子，摆上审判员、原告、被告的标牌……近日，丰都县栗子乡双石碾村便民服务中心前的空坝成了临时法庭，丰都县法院龙河人民法庭法官现场审理了当地一起赡养纠纷案。

年近80岁的张婆婆是当地村民，膝下有两子两女，老伴多年前因病去世。现在的张婆婆身患疾病，腿脚不便，需要有人长期照料，4个子女却相互推诿起来。无奈之下，老人只有将子女们诉至法院。庭审中，经过法官调解，张婆婆的几个子女达成了赡养协议，依法维护了老人的权益。

丰都县法院龙河人民法庭相关负责人说，通过巡回审判服务，可以方便诉讼当事人，就地化解纠纷，达到以案说法和普法教育的目的，全力打通服务群众“最后一公里”。

“像龙河人民法庭这样的法庭我市有144个。”市高法院相关负责人介绍，我市在山高路陡、水深路远的边远地区，打造了“庭、站、点、员”四位一体、覆盖全市乡镇村组的乡村诉讼服务体系。目前，全市共设立了144个人民法庭、245个便民诉讼站、1710个便民联系点、5415个便民联络员，把多元解纷机制建在纠纷现场、群众身边，充分发挥人民法院的职能作用，让人民法院能够“走出去”。

除了“走出去”，我市还通过“引进来”的方式深入推进一站式多元解纷和诉讼服务体系。

“我原本以为这场交通事故必须走诉讼程序，会是一场‘持久战’。”今年5月，在云阳县人民调解委员会驻法院调解室里，市民梁先生当场签下调解协议后感叹，“没想到一没花钱，二没走繁琐的流程，‘现过现’就解决了！”

梁先生的矛盾纠纷能迅速解决，得益于进驻法院的调解室。我市通过引入各类调解人员，并设立驻院调解室，为当事人提供多渠道、多层次、多种类的解纷方案和方便、快捷、低成本的解纷服务，实现诉讼服务的“引进来”。

据统计，今年上半年，全市法院诉前分流案件75126件，相当于新收一审民商事案件的37%，调解成功率66%。

“小程序”优化“大系统” 从根本上降低诉讼成本

“感谢调解员通过在线网络调解

同时，重庆法院与中国国际商事调解委员会合作，在重庆两江新区(自贸区)法院与中国(重庆)自由贸易试验区商事调解中心的联合调解下，顺利达成调解协议。

这是两江新区(自贸区)法院利用“一站式商事争端解决平台”的首次实践。目前，该院已与中国(重庆)自由贸易试验区商事调解中心建立了诉调对接机制，对诉调对接案件的范围、程序、时限等作了详细规定。

“如今，国际商事纠纷案件数量日益增长。为优化法治化国际化便利化营商环境，促进形成公平有序市场，我们通过一站式民商事案件诉讼服务推动法制营商环境的不断优化。”市高法院相关负责人介绍，为积极探索“一带一路”陆上贸易规则，我市在设立自贸区法院集中管辖涉外商事纠纷、设立破产法庭集中管辖破产及强制清算案件的基础上，与贸仲西南分会、一带一路国际商事调解中心签订《诉讼、仲裁、调解一站式纠纷解决机制合作协议》，支持当事人协商选择调解或仲裁方式解决纠纷。

同时，重庆法院与中国国际商事调解委员会合作，在重庆两江新区(自贸区)法院与中国(重庆)自由贸易试验区商事调解中心的联合调解下，顺利达成调解协议。

“如今，国际商事纠纷案件数量日益增长。为优化法治化国际化便利化营商环境，促进形成公平有序市场，我们通过一站式民商事案件诉讼服务推动法制营商环境的不断优化。”市高法院相关负责人介绍，为积极探索“一带一路”陆上贸易规则，我市在设立自贸区法院集中管辖涉外商事纠纷、设立破产法庭集中管辖破产及强制清算案件的基础上，与贸仲西南分会、一带一路国际商事调解中心签订《诉讼、仲裁、调解一站式纠纷解决机制合作协议》，支持当事人协商选择调解或仲裁方式解决纠纷。

同时，重庆法院与中国国际商事调解委员会合作，在重庆两江新区(自贸区)法院与中国(重庆)自由贸易试验区商事调解中心的联合调解下，顺利达成调解协议。

开展“五项行动”持续优化营商环境

江津今年已新增市场主体12837家

产专项提升行动；四是开展获得用水用电用气专项提升行动；五是开展企业遗留问题清零专项提升行动。以加快项目落地速度专项行动为例，该区进一步优化工程建设审批、监管、验收工作流程，实现政府投资项目从申报立项

到竣工验收，审批时间压缩至80个工作日以内，一般社会投资项目压缩至50个工作日以内，带方案出让用地的社会投资项目及小型社会投资项目压缩至15个工作日以内。

此外，江津区还成立优化营商环境

工作领导小组，建立区级联席会议机制和优化营商环境评估机制，实施规范涉企执法检查、规范涉企中介服务、规范政府采购和招标投标行为等“三项规范”，优化提升政务服务、提升知识产权及人才服务、加大融资信贷服务、完善社会信用信息服务。

劳动筑梦·榜样同行(81) 网上劳动和技能竞赛——劳动之星

徐珍珍是中铁二十局重庆东环项目综合办公室主任兼团委书记、工会安全监督检查员，也是项目“劳动竞赛”领导小组成员之一，被评为重庆市网上劳动和技能竞赛2020年7月“劳动之星”。近年来，她充分履行岗位职责，时时以服务项目为工作目标，处处以共产党员标准严格要求自己，长年累月在施工一线打拼。在遇到急、难、险、重的任务时，她勇挑重担、迎难而上，保质保量做好各项工作。

一人身兼数职 巾帼不让须眉

徐珍珍非常重视理论学习，努力提高政治素质和党性修养，在自己平凡的岗位上为项目贡献自己的力量，受到领导和职工的一致肯定。工作中，她一人挑大梁，身兼数职，担负着项目党建、团委、新闻报道、人力资源、后勤保障等各大业务板块的工作。她做事雷厉风行，遇到难事不推诿，积极与上级各部门沟通协调，尽职尽责地完成上级各

徐珍珍：工地上绽放的“铿锵玫瑰”



徐珍珍(左)在项目施工现场采访

组织劳动竞赛 开展技能大比武

多年扎根基层的工作，铸就了徐珍珍严守纪律、不骄不躁、扎实肯干、乐于助人的工作作风，在筹备会议、迎检、组织劳动竞赛活动中认真筹划、缜密落实做好本职工作。

2018年，她组织开展了“创信誉、保产值，砥砺奋进战东环”大于90天

劳动竞赛和“不忘初心勇奋进、牢记使命勇担当”大于120天劳动竞赛活动，把重庆市总工会举办的“网上劳动和技能竞赛”与项目开展的劳动竞赛相结合，并将线下开展的竞赛过程、实战成果和网上的展示相结合，她以不同形式将劳动竞赛活动的主题内容、开展情况、成绩成果、经验心得等进行宣传，为项目营造良好的舆论氛围，扩大影响面。项目在重庆市参与评选的1017家参赛单位、110多万名参赛选手中脱颖而出，斩获“先进集体一等奖”。

在项目劳动保护工作中，作为工会安全监督检查员的徐珍珍，积极牵头组织项目、分部各级竞赛组成员，紧紧围绕“安康杯”竞赛暨“一法三卡”活动，开展各种职工喜闻乐见的劳动安全卫生宣传教育活动。项目开工至今，连续3年获得中铁二十局“安康杯”暨“一法三卡”工作法优胜项目。

举办文艺活动 增强团队凝聚力

今年以来，为更好落实疫情防控

措施，加大对复工复产工作的安全管控，身为团委书记的徐珍珍组织3个分部72名青年成立了7个“青年突击队”，服务复工一线。2020年3月18日，她代表中铁二十局团委做复工复产防疫专访工作，对项目青年突击队队员在疫情防控复工复产过程中的安全监管工作在中国铁路总公司抖音平台进行直播，进一步传播了项目正能量。

徐珍珍还积极组织女职工开展工会各类文艺活动，紧紧围绕“当好主人翁、建功新时代”追赶超越主题劳动竞赛活动主题，成功组织文艺节目参加共青团重庆市委、巴南区、中铁二十局等各类大型颁奖典礼演出并获得好评，她还受邀参加重庆市“凡人乐歌”歌手大赛”获优秀选手。项目开工以来，她积极组织团员青年开展各类文体活动达20余次，进一步发挥工会女职工的作用，传递项目“青年好声音”，增强团队凝聚力，为推动项目发展注入了强大动力。

潘锋
图片由中铁二十局提供