

今年2月10日,江北区召开了今年的第一场大会——全区优化营商环境大会。会议提出,要像爱护眼睛一样爱护企业,全力以赴打造重庆市营商环境最优区。

今年首次大会便聚焦“营商环境”,足以看出江北区委、区政府的重视。

营商环境是一个地区核心竞争力和软实力的集中体现。今年重庆的政府工作报告提出,围绕打造市场化法治化国际化营商环境,持续推进“放管服”改革。作为重庆主城都市区中心城区,江北区高度重视营商环境建设,在区第十三次党代会提出了打造重庆市营商环境最优区的发展目标。

作为优化营商环境的窗口部门和面对面接触企业的最前沿,江北区政务服务中心立足职能职责,推出一系列“实招”“新招”“硬招”,为企业解决实际困难,全力优化法治化营商环境,为江北区打造重庆市营商环境最优区贡献力量。

## 江北政务服务办

# “优”无止境 助力打造重庆市营商环境最优区

### 最高效—— 减时间、减材料、减环节、减跑动

开办一家企业,办完全部手续,最短需要多长时间?江北的答案是:2小时。

这一时限国务院曾要求是8.5个工作日内。江北逐年持续优化,减时时限从2018年的5个工作日到2019年的3个工作日,如今最快跑出“2小时”的速度。这只是江北创新优化营商环境的一个缩影。

“效率”是优化营商环境的重中之重。

江北区政务服务办从效率出发,创新推行首席代表制度、事项管理标准化、全生命周期“一件事一次办”集成套餐服务等,全面提升政务服务科学化、制度化水平。

事项管理标准化是江北区政务服务办提高效率迈出的一大步,通过规范政务服务事项的认领、调整、公布和监督,健全全流程的动态管理。

聚焦服务事项碎片化、部门利益藩篱打破难、企业群众办事多头跑等一系列问题,江北区政务服务办推出首席代表制度。

政务服务首席代表是由政务服务单位委任,全权负责本单位处理政务服务工作的负责人。江北区政务服务办相关负责人介绍,设立首席代表要按照“三集中三到位”的原则,即政务服务向一个科室集中、政务服务科室向区行政服务中心集中、政务服务事项向“渝快办”平台集中,政务服务事项和人员入驻区行政服务中心到位、各相关单位对区行政服务中心窗口和首席代表授权到位、政务服务电子监察到位。

同时,为压缩环节、减少跑动,江北区政务服务办推出全生命周期“一件事一次办”集成套餐服务,推动实现“一次告知、一表申报、一窗受理、一次办成”。

具体而言,江北区政务服务办变“一事一流程”为“多事一流程”,针对企业创业、生产、经营等不同问题推出主题套餐服务,积极探索推出“创业一件事”“住房一件事”“入学一件事”等9类个人办事和“生产经营一件事”“企业简易注销一件事”等5类企业办事主题套餐。

以老百姓最为关注的入学为例。为提高招生报名便捷度,实现学生家长不排队材料少、学校核验易办理快,江北区政务服务办依托“渝快办”“渝快码”,建设了“入学一件事”系统,实现报名端“简易填报、一次办好”、受理端“信息共享、快捷审核”、报到端“扫码亮证、码上入学”,小学阶段新生系统网上录取人数约占报名人数总数的50%以上,新生入学“远程办”“快捷办”“轻松办”。

### 最简单—— 就近办、定制办、智能办、快捷办

“哪里办、怎么办?”这是不少企业家在办理企业相关业务时发出的灵魂拷问。

鉴于此,江北区政务服务办坚持智能引领、数字赋能,打造全方位、更便捷、宽领域的智慧政务服务模式。

什么叫智慧政务服务模式?简单来说,就是“手把手教”。

“比如我们通过数字政务地图、智能引导申报系统、‘无证明’共享服务应用、智能AI审批等功能为一体的智慧政务2.0平台,实现线上线下的多渠道、多维度互动。”江北区政务服务办相关负责人说。

通过数字政务地图实现“就近办”。数字政务地图汇聚了区行政服务中心及部门分中心、街镇公共服务中心等51个线下办理点,通过大数据收集名称、可办事项、办理时间等数据信息,使得办理点信息“一图尽览”,并提供网上预约等服务,企业可以在就近地区进行业务办理,力争实现办事服务“只走一公里”。

通过智能引导申报系统实现“定制办”。企业用户在申报时,可以通过回答问题的方式让系统辨别企业办事情况,从而帮助申请人进行网上申报,解决了企业不会办、不能办的问题。

通过创新智能AI审批实现“智能办”。申请人可根据自身办事需要选择相关事项开展智能审批网上申报工作,进入审批“快车道”;系统依托AI技术可以自动核对申请人信息并进行反馈,实现“秒批秒办”,过去后台人工预审的冗长环节被压缩,审核步骤缩短80%,申请人一次通过率提高73%。

通过“无证明”共享服务助力“快捷办”。通过“无证明”共享服务,企业无需携带证明也能轻松办理业务,实现“减证便民”向“无证利民”转变,截至目前已办理474件事项。

### 最便捷—— 全环节、全过程、全链条服务

“太感谢了!你们的服务真的太周到了!”不久前,市民王女士来到江北区政务服务中心咨询办理个体工商户相关事宜。得知王女士对办理情况“全然不了解”,并且来回往返十分麻烦时,区政务服务中心对她进行了“一对一”服务,在“小江都能办”窗口派出工作人员帮助她办理了营业执照、食品经营许可证等事宜。只去了一次,王女士的相关证件就全部办好了。事后,王女士为区政务服务中心送来锦旗表示感谢。

2021年,江北区聚焦企业需求,健全部门联动协同,推出全面升级的帮办代办服务品牌“小江都能办”,免费为企业、群众提供全程帮办代办、送政策送服务的全生命周期服务,力图实现“事事便捷、方方面面便捷”。

如今,在政府服务大厅,工作人员的服务意识已

然深入“骨髓”。“小江都能办”作为江北政务服务的品牌,设置服务专区专窗,打造良好口碑;聚焦全环节、全过程、全链条跟踪服务,成立“小江都能办”工作组,快速有效解决招商引资和重点项目推进过程中政务服务领域的各种难题;全面升级帮办代办服务,为企业和群众提供无差别受理、全程帮办代办等全生命周期服务;设置“办不成事”咨询投诉窗口,接受群众投诉咨询,专项受理企业群众的“疑难杂症”事项,努力实现“办好事、办成事”。

南洋商业银行就是“小江都能办”的受益企业之一。

“这下真是解了燃眉之急!能按时开业了!”南阳商业银行负责人感叹道。

南洋商业银行有限公司是2019年以来唯一获

准进入重庆市场的外资银行,在2021年筹建重庆分行。项目在江北落地,但由于其总部在上海,受疫情的影响,无法完成项目装修竣工验收、工商注册等一系列手续,重庆分行顺利开业存在一定困难。江北区立足“小江都能办”服务品牌,通过靠前服务、精简流程、容缺受理等措施,解决了企业的燃眉之急,助力企业按时顺利获得了重庆银保局的分行开业批复。

除此之外,为了减少企业跑动次数,提供便捷化服务,区政务服务办开展邮政免费快递服务,将市场监管、医保、人社、公证等领域高频服务事项纳入寄递范围,并且只要办理证件,费用由政务服务办代付,企业无需再花钱。

“免费的服务就是好!现在我不出门都能办理了!”江北开面馆的张女士说道。

### 最省心—— 政务服务全方位监督监管体系

过硬的监督是持续优化营商环境的保障。

为此,江北区政务服务办构建了以纪委监委“内部监督”、“两代表一委员”社会监督、第三方机构开展调查评估“专业监督”、“好差评”制度群众监督的监督监管体系建设,强化多层次、全方位、无死角的政务服务监督,让企业群众舒心满意。

江北区政务服务办从内部入手,强化纪委监委内部监督。坚持与区纪委监委开展问题联合督查督导,全方位支持派驻纪检组工作,健全电子监察系统实时监察、预警纠错、绩效考核,实现执纪监督全过程信息化。

同时,社会监督方面也不放松。区政务服务办聘请了20位来自金融、制造、科技、医疗、教育等不同行业的“两代表一委员”作为政务营商环境监督员。监督员利用自身优势,围绕服务流程、办事环节、服务态度等核心问题,分门别类开展政务营商环境监督,推动了政务营商环境工作再细化、再完善、再升级。

另外,通过第三方机构开展调查评估“专业监督”。区政务服务办建立第三方评估制度,聘请第三方机构,通过现场暗访、电话回访调查、网络监管、“渝快办”平台汇聚相关数据等专业监督方式开展综合评估,第三方机构分别对34个部门、12个街镇形

成了相关评估报告,推动了各单位及时进一步找差距、强弱项、补短板。

通过“好差评”制度进行群众监督。依托“好差评”系统,企业群众在办事之后可以在界面对政务服务工作进行评价,通过大厅评价器、自助终端、电脑端等8种评价渠道,做到“一次一评”“一事一评”,并抓实问题整改,以及反馈当事人,做到了事事有结果、件件有回音。

江北区政务服务办通过不断优化营商环境,让更多的企业和群众感知到了良好的营商环境,纷纷在这片土地投资兴业,让这里焕发生机。游吟 高绮

## 数读成果

1

### 减流程,减时间

江北区共有政务服务事项**1329**项,通过不断压缩,使得法定时间32888天压缩到了3564天,时限压缩比例**89.2%**,即办件比例**65.9%**。

2

### 一件事套餐

共推出一件事套餐**145**项,办理环节由2003个压减至**549**个,累计办结**6519**件,大大缩减办理环节,压缩办理流程,提高企业便利度。

3

### 智能引导“定制办”

根据申请人自身情况,形成个性化的办事指南和材料表单,实现政务服务“**私人定制**”。截至目前,系统已办理**2071**件事项。

4

### 费用代付,无需花钱

邮政免费寄递服务使更多企业群众办事选择从“最多跑一次”变为“**一次都不跑**”。截至8月底,免费邮政寄递已达**116500**件。

5

### 吸引更多市场主体

截至8月底,江北区新增市场主体**17514**户,同比增长**42.72%**。其中新增民营企业**6824**户,同比增长**20.71%**;新增个体**10506**户,同比增长**62.13%**。