



日前,中央广播电视总台《2023城市营商环境创新报告》在北京发布,海口入选2023城市营商环境创新城市名单。

政务服务是营商环境的一块试金石,直接关系到市场各类经营主体的获得感和发展信心。近年来,海口持续深化“放管服”改革,加快推进政务服务标准化规范化便利化,为企业和群众提供更加规范、便利、高效的政务服务,不断提升企业和群众的获得感。

□本报记者 龙易强/文
 苏弼坤/图



在海口市政务服务中心办事大厅,工作人员认真服务办事市民。



在海口市政务服务中心24小时政务自助服务厅,工作人员帮助市民完成不动产权证书打印。

海口持续提升政务服务效能 营商环境更优化 便民利企促发展

记者手记

□本报记者 龙易强

营商环境是稳定市场信心、激发经济发展活力、推动高质量发展的关键因素。

近年来,海口以提升政务服务效能为抓手,重点推行信用等级审批、高效办成一件事等颗粒度更细的创新举措,持续优化“办成一件事”的机制,打造“好办事”的环境,形成“办好事”的生态。

营商环境好不好,企业和群众最有发言权。只有将企业的关心事当成优化营商环境的关键事,不断创新工作方法,推出新举措,简化优化审批流程,精准对接企业需求,切实解决企业“急难愁盼”问题,才能让企业和群众有更多获得感。

深化业务改革是提升政务服务效能的必然要求。要以“审批做减法,服务做加法”为主线,以制度创新、流程再造为抓手,不断完善审批服务标准化体系,加快提升审批服务信息化水平。同时坚持“主动服务”,为企业提供线上线下咨询、全程帮代办、辅助业务申报等服务,让“面对面”更多一些,推进政务服务“便民化”,以一流政务服务营造一流营商环境。

打造「好办事」环境
 形成「办好事」生态

A

高效办成“一件事” 提升企业群众办事获得感

“太方便了,只跑一次就办好了不动产过户。”7月16日,在海口市政务服务中心办事大厅,市民王女士办好二手房买卖手续后,在自助打印机上打印出自己的房产证。

王女士的获得感,来源于海口不断优化“一件事一次办”主题服务。海口市营商环境建设局相关负责人介绍,“一件事一次办”是通过解决部门间数据共享问题,结合网上申报、统一受理、统一分发等创新服务模式,将跨层级、跨部门的多个事项整合为一项场景式主题服务,实现一次性申办、一次性出证。

而在没有推行“一件事一次办”主题服务前,“一件事”可能就是一堆事。以二手房转移登记为例,涉及住建、税务等8个部门10项业务,一般情况下需要出让方、受让方双方到窗口办理。“现在,二手房转移登记在一个窗口就可以办好,从正式受理到办结发证最短不到50分钟。”海口市营商环境建设局相关负责人介绍,二手房转移登记“一窗联办”改革实现了“十件事一次办”,企业和群众办事更便捷。

“我要开服装店”“我要开烟酒店”……如今,登录海南省政务服务网切换海口站点,进入海口政务服务旗舰店,在“一件事一次办”专区,就可以看到各种办事项目。专区还按照主体类型、经营范围等逻辑关系细化办事情形,为不同办事人提供智能化、个性化、精细化服务,提供“套餐服务”,让群众更省心。

高效办成“一件事”,对深入推动政务服务提质增效具有重要意义。近年来,海口不断优化“一件事一次办”主题服务,切实提升服务效能,实现办一件事只需一份指南、一次申报、一套材料,实行一个窗口受理、一个窗口出证的线上线下融合服务。如“外国人来华工作和居留许可”,办理环节从原先的11个减少到8个;办理时间由11个工作日减少到8个工作日,服务效能大大提高。

B

线上“一网通办”让数据多跑路群众少跑腿

办理放射诊疗许可证,要跑多少次?在海口,答案是“一次都不用跑”。

“三年前我们添置全景X射线机的时候,审批人员要上门踏勘,放射科医师也必须在现场。现在,通过手机上传踏勘照片和承诺书,第二天就能拿证。”7月4日,海南海瑜医疗投资有限公司法定代表人邢波涛拿着新设备放射诊疗许可证,满脸喜悦。

“在推出‘云踏勘’后,踏勘时间从5天缩短至2天。”秀英区营商环境建设局相关人员刘绍武说,许可证办好,还可以通过快递邮寄,让企业办证“零跑腿”。

据悉,海口持续开展“零跑动”改革攻坚工作,打造市一体化政务服务平台,并已在市、区、街镇、村居四级政务服务

大厅部署使用,实现政务服务事项统一申请、统一受理、集中办理、统一反馈和全流程监管,推动政务服务从“群众跑腿”向“数据跑路”转变。

目前,我市(含区级)“7+1”事项零跑动可办率为96.49%,可办事项使用率为89.18%;市本级“7+1”事项可办率为95.02%,可办事项使用率为90.03%,均较上一年度有了大幅提升。

政务服务持续升级,在实现“零跑动”之余,还可以帮代办。

今年5月底,海口市政务服务中心在市政务服务大厅设立企业服务专区,围绕企业开办、准营、运营、投资建设、变

更、歇业、退出等全生命周期,为企业提供线上线下咨询、全程帮代办、辅助业务申报等服务。同时,统筹部门资源,调动各方力量,协助解决企业在要素需求、投融资等方面的诉求,推动惠企政策直达、主动兑现。

“企业服务专区设立以来,收集建立志愿者团队43人,整合组建全市外语服务人员团队,建立了外国人服务工作库机制。”海口市政务服务中心相关负责人介绍,同时梳理规范企业服务中心服务事项,包含国际贸易投资服务、政策兑现事项83项和无需窗口排队、即时办理的立等可取事项35项,明确政策兑现等事项名称。

C

当好“店小二”精准对接企业需求



在海口市政务服务中心,工作人员将已经办理完成的证件交给邮政人员,并按及时邮寄给办证人。

“多亏政府送服务上门,现场指导我们备齐材料,有效提升审批效率。”6月14日,在海口永卓项目管理咨询有限公司门口,该公司永庄水厂进厂原水管工程项目经理王彦军告诉记者,项目能够如期开工,离不开秀英区营商环境建设局服务团队成员上门进行一对一指导。

当好“服务员”“店小二”,是海口持续提升政务服务效能的生动写照。

“从去年起,海口连续两年深入开展推动企业高质量发展大调研大服务专项行动,精准有效帮助企业解决困难和难题。”海口市营商环境建设局相关负责人介绍,今年以来,海口继续深入开展大调研大服务专项行动。

在专项行动中,江东新区结合跨境服务贸易企业诉求,组建园区专业服务团队,为企业在工商注册、业务对接、贸易融资等方面提供全流程深度服务,有效提升企业展业效率,今年前5月该园区完成跨境服务贸易额54.8亿元,同比

增长439%。从“线下办”到“线上办”、从“等着办”到“马上办”、从“大厅办”到“上门办”……随着服务效能不断提升,进一步激发各类经营主体投资创业活力。据统计,2023年1月至2024年5月,全市新增经营主体199.49万户,同比增长59.32%,占全省87.15%。

发展无止境,服务永远在路上。海口将以政务服务为抓手,进一步扩大服务企业覆盖面,紧盯企业反馈的“未办成”问题,持续推动落实、做好跟踪服务,推动企业诉求高效“办成”,并抓好长效机制建设,固化形成一批长效工作机制,推动企业高质量发展。



在海口市政务服务中心,前来办理证件的市民通过“海易办”可以清楚地了解到办件流程。