

便民利企出真招 政务服务见实效

思明区行政审批管理局持续深化“放管服”改革,助力提升营商环境



思明区行政审批管理局立足服务不断优化,让市民群众办事更方便。图为井然有序的政务服务大厅。(本组图/思明区行政审批管理局提供)

本报记者 吴燕如
通讯员 林晓婷
如何让企业和群众感受到更强烈的办事获得感?今年以来,以积极实施“提高效率、提升效能、提增效益”行动为着力点,思明区行政审批管理局持续深化“放管服”改革,立足区情实际,聚焦“快、优、实”,不断擦亮政务服务品牌,持续推出创新举措,优质服务提质增效,利企便民再升级。

党的二十大报告提出,“深化简政放权、放管结合、优化服务改革”“营造市场化、法治化、国际化一流营商环境”。思明区行政审批管理局把党的二十大精神贯彻到工作中,落实到行动上,做实做优政务服务,助力思明区打造全省营商环境首善之区,赋能高质量发展。

改革创新

聚焦痛点难点 拓宽监督渠道

“人大代表很热心,警官很专业,认真了解我的情况,为我解答。无论这件事情最终能否办成,我都觉得非常暖心。”今年8月,原本满脸愁容的市民翁女士,因为思明区人大代表耐心细致的接待,心情变得舒畅。

这一场景,发生在思明区政务服务中心人大代表联系群众服务站。当天,围绕“户籍新政,安居乐业在思明”主题,开展了人大代表接待日活动。两位区人大代表耐心倾听群众心声,认真做好记录,解群众之困。思明区人才办、区人社局、思明公安分局等相关部门代表也到场,听取意见建议。思明区人大代表还走访中心公安服务大厅,了解思明区户籍服务相关情况。

今年,思明区首创在区级政务服务中心设立人大代表联系群众服务站,组织人大代表开展定期轮值,为人大代表联系办事群众提供便利,推进人大监督与政务服务融合建设。目前,活动站已

围绕“助企纾困,人大代表在行动”“户籍新政,安居乐业在思明”“十全十美,见证幸福思明”“帮办代办,助力项目提速增效”“数字赋能,优化营商环境”等主题开展5次活动。思明区政务服务中心微信公众号还设立“有事找代表”栏目,让群众随时与人大代表对话,实现“零距离”沟通反馈。

立足服务再优化,改革创新再突破。今年初,思明区率先在全市开展政务服务体验官活动,首批20多名“思明政务服务体验官”走马上任。围绕“不见面审批”“企业简易注销”“退休办理提速”等主题,“思明政务服务体验官”以线上线下相结合的形式把脉政务服务水平,重点梳理共性需求、普遍性问题和亟待解决的堵点痛点难点,形成问题库和整改提升任务清单,推动整改提升。今年已收集意见建议51条,相关部门已对症下药,整改提升,“体检”成效逐步显现。

服务增温

办事不出园区 精准服务台青

如何优化园区政务服务,为企业降成本,为市场增活力?今年1月,位于观音山国际商务营运中心18号楼的观音山园区服务中心启用。思明区行政审批管理局全程指导中心标准化、规范化建设,并为工作人员提供业务培训。

企业开办、税务帮办、社保服务、e政务自助办理……园区企业和员工不出园区,便可办理这些高频事项,并享受惠企政策的宣传及咨询导办服务。聚焦企业堵点难点问题,思明区行政审批管理局还建立“园区吹哨、部门报到”服务机制,精准高效推进园区上门服务。比如,针对观音山园区许多企业都会遇到的二次装修问题,思明区行政审批管理局联合区建设局制定了《思明区装饰装修工程项目施工许可及竣工验收办理指引》,并在园区宣传推广,让企业办事更安

心、更顺心。据悉,实施“园区办”以来,累计提供企业开办、税务、社保等事项帮代办200多件,咨询人数约300多人次,群众满意度达100%。

对于台胞台企,思明区政务服务中心则设置了专属的服务阵地——位于10楼的思明区台湾青年发展服务中心。这里内设台青就业创业助力站、成长导师工作室、悦读书吧等,同时为台青提供实习就业岗位推荐、优惠政策申报、创业咨询辅导、职业生涯规划、矛盾纠纷调解等落地综合服务。加强联动服务,思明区政务服务中心8楼还成立了思明区台胞警务服务站,提供机动车驾驶、出入境、人口管理等六项对台服务事项。思明区行政审批管理局不断提升对台服务水平和质量,打造台青登陆第一家园“第一站”的示范窗口。

政银合作服务 新模式 全省推广

去年,思明区全省首创政银合作服务模式。首个示范点位于鹭江道CBD商业核心地段的工行思明支行,实现首批60项高频政务服务事项在该银行可办。该做法复制推广至各商务区、台湾青年发展服务中心等区域服务点位。“政务+惠企”政银合作服务模式实现了企业群众、银行、政府三方共赢。今年,政务服务政银合作模式被省发改委、省取改办、市审改办等作为改革经验和案例做法在全省推广。

亮点

“政务服务 体验官”制度 全市推广

10月14日,厦门市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室发出关于组织学习借鉴深化“放管服”改革持续优化政务服务典型经验做法的通知,总结推介一批改革成效显著、企业群众获得感强、创新体制机制的典型经验。思明区行政审批管理局建立的“政务服务体验官”制度榜上有名。该制度以“线上体验+线下明察暗访”相结合的形式把脉政务服务,倒逼审批部门提升审批服务效率,实现政务服务与群众办事全流程“同频共振”。

办事提速

促进项目建设 一件事一次办

安全生产许可证首次申请和重新申请2个事项办理时限,由5个工作日调整为即来即办;施工许可证核发由2个工作日调整为1个工作日……今年以来,思明区行政审批管理局、思明区建设局持续深化工程建设项目审批制度改革,推动项目建设再提速。

聚焦项目建设及审批重点、难点、堵点问题,思明区行政审批管理局精准施策、高效服务。分阶段办理施工许可、精简申报材料、精简审批环节、试点分期联合验收……各部门多措并举优化工程项目施工许可和联合验收措施,推进项目开工,促进项目投用。

就近办、一次办,惠企便民再提速。今年,思明区行政审批管理局先后与江西省赣州市宁都县、章贡区签订合作协议,解决异地办事面临的多地跑、折返跑等难点问题。截至目前,思明区已经实现“跨省通办”事项72项。

聚焦重复提交材料等问题,思明区行政审批管理局还牵头各部门根据办事关联性、场景需求等要素对相关业务进行“一件事”套餐服务整合,按照一次性告知、一表申请、一口受理、限时办结的服务方式向企业提供社会事务类“一件事”。目前已有45件事实现了“一件事一次办”。



思明区设立思明区政银合作政务服务示范点,方便市民。

小改造推动大民生 老街区重获新颜值

集美区城市管理局启动“1126”城市管理精品样板打造工程,推动城市品质提升



►中秋街改造后,道路变成沥青路,两侧施划了非机动车停车位。(本报记者 林桂植 摄)



◀集美街道石鼓路改造后,店招增加了嘉庚风格的红瓦屋檐。(集美区城管局供图)

点

“1126”城市管理 精品样板打造工程

- 1个精细化管理街区:集美街道华侨大学华文学院及周边
- 1个养犬管理示范小区:杏林建发央著小区
- 2个“门前三包”示范街巷:集源路和日东路
- 6个户外广告设施设置精品路段:中秋街、文达路、新源路、崑山西路、嘉庚路、凤泉西路

案例 1

后溪镇中秋街:梳理四大顽疾 “按需点单”整治

“以前马路坑坑洼洼的,一下雨店里就进水。现在这个问题解决了,马路也非常整洁!”在中秋街居住了40多年的杨建国,对这里的变化连连称赞。

中秋街曾是后溪镇的商贸、文化中心,由于建设年代久远,存在着配套设施老旧、环境杂乱等问题。今年,集美区城管局、后溪镇工作人员深入现场查摆问题,共梳理出四大“顽疾”——空中线缆凌乱,路面破损严重,墙面破损污染,店招大小不一。

今年8月,集美区城管局启动中秋街精品路段提升改造工程,策划生成4个项目,从空中、外立面、路面等多个维度,全方位进行整治提升改造。

“一直以来,这条街路面高低不平、排水不畅,大雨天积水甚至会漫进店面。”集美区广告办负责人常亚锋说,此次改造将水泥路改成沥青路,还对排水系统进行改造,在道路

两侧增设排水算,大雨天“水漫金山”的现象不复存在。

针对建筑外立面与村庄内部色调不搭,且墙面多破损污染、遮阳篷凌乱、店招大小不一等问题,集美区城管局联合后溪镇、后溪村等多部门,通过墙面粉刷、清理以及店招统一设计翻新等方式,使沿街外立面色调更加协调,墙面更加整洁,提升了街道的整体美感。

据了解,中秋街是东西走向,太阳上午晒西边、下午照东边,商户的遮阳布悬挂到了地面,有碍观瞻。集美区城管局综合考虑上述情况,设计了可伸缩的遮阳篷,并统一安排安装,解决了困扰百姓多年的难题。

“为保证新设计的店招大小、风格一致,又能融入街区环境,我们入户征求每个商户的意见,并邀请专家、商户、村居等多方进行联评联审。”常亚锋说,店招的底板颜色、字体是否要发光,都

是征求了商户的意见后统一规划的。

此外,为避免出现墙面广告等“牛皮癣”,集美区广告办还设置了65个商家信息牌,供商户粘贴广告信息。针对空中线缆“杂、乱、密”的情况开展专项行动,按照规定线路进行捆绑捆扎。道路两侧还规划了非机动车停车位,方便商家和消费者停车。

市执法局广告设置管理处处长陈道明表示,中秋街改造后,整条街的风貌保留着农村的原有特色,既美观实用又满足了店家的需求,取得了双赢的效果。

据统计,此次提升改造共拆除各类不规范广告99块,修整路面和粉刷外立面7500多平方米,治理空中线缆4200多米,设置商户信息牌65个,修整水沟308米。小改造推动大民生,整条老街犹如“脱胎换骨”、重获新生。

案例 2

集美街道华大文学院及周边:摸清商户需求 打造闽南风格店招

杂乱无章的户外广告、长期占道的“僵尸车”不见了,取而代之的是整洁美观的店招、干净有序的街区环境。最近,集美街道的居民发现,石鼓路、嘉庚路、鳌园路等路段及周边环境焕然一新。

今年,集美街道根据辖区实际情况,划定华侨大学华文学院及周边区域为“精细化管理街区”,以点带面提升集美街道辖区精细化管理水平,营造良好的街区环境。

该片区聚集了多所院校,毗邻龙舟池等旅游

景点,是集美文明环境的“窗口”之一。但由于建设时间早及种种历史原因,存在着违建、户外广告不规范等问题。

集美中队队长黄红平说,此次改造在拆除违规广告牌后,坚持个性与共性相统一,对新店招进行设计规范。中队联合集美街道逐户约谈商家,摸清每个商家的需求,并邀请街道、商家、广告公司等召开论证会,最终设计出具有传统闽南风格和嘉庚建筑特色的店招——店招上增加了嘉庚风格的红瓦屋檐,两侧柱子用红色仿古砖装饰。

此次改造还对杂乱无章的网线、水管等进行遮挡和整改,修复破损的防护栏、路面、人行道和坡道口,配合清理街区内影响通行和长期占用盲道、停车位的“僵尸车”,并合理施划、修缮非机动车停车位420个,确保街区内市政设施齐全、环境干净整洁。

为防止乱象回潮,集美中队将联合街道执法办、社区、交警、集美城管、集美城发环卫等多部门,加强网格巡查,持续开展市容环境提升行动,及时发现、整改问题。

亮点

下足绣花功夫 提升城市治理水平

今年以来,集美区城管局以争创全国文明城市典范城市为抓手,在城市精细化管理上下足“绣花功夫”,着力提升城市治理水平,探索出了一系列打造城市精细化管理样板的经验做法。

坚持问题导向,精准施策。针对遮阳篷效果不好、道路排水不畅、停车难、“空中蜘蛛网”有碍观瞻等群众反映强烈、长期难以解决的问题,补齐短板弱项,切实办实事、惠民生。

坚持创新服务,注重实效。在中秋街改造提升过程中,倾听周边商户、群众的意见建议,多次实地勘察调研,先后5次召开专题会,邀请群众和职能部门进行联评联审,反复推敲、科学论证,把整改方案做实做细,充分取得群众的理解与支持。

坚持检查督导,常态长效。完善三级市容巡查机制,组建了1支40余人的城管督查队伍,围绕主干道、城中村、背街小巷、公园等重点区域,每周开展巡查督导,做到问题及时发现、快速上报、限时整改。此外,执法人员充分利用科技手段,用好视频监控平台,进一步拓展“非接触性执法”方式,在查处渣土车不按规范路线行驶、流动摊位占道经营等方面做试点运用,提升发现违法线索、截取事实证据画面的时效水平,促进人力执法和科技执法的融合。