

“三亮”护航，当好企业“暖心人”

□牡丹晚报全媒体记者 姜培军 郭卫东

良好的营商环境是经济软实力的重要体现,更是推动高质量发展的重要抓手。近日,市委、市政府召开全市深化营商环境创新提升、“三亮”专题行动暨社会信用体系建设推进会议,提出加快塑成“高效便利政务环境、一诺千金诚信环境、公平公正法治环境、舒心暖心创业环境”四大环境。

“三亮”亮什么?如何深化“放管服”改革和优化营商环境?如何打造舒心暖心创业环境?8月25日,记者到牡丹区行政审批服务大厅现场采访,看牡丹区“三亮”专题行动是如何落地、抓细抓实的。

15天审批环节压缩到两天

“忙而不乱,有条不紊”,这是8月25日下午记者走进牡丹区行政审批服务大厅的第一印象。作为牡丹区助企为民的窗口,这里给人以“人潮涌动”的感觉,但一切都显得秩序井然。一位女士在咨询办理有关事项,牡丹区行政审批服务局社会事业股科员刘慧一一耐心解答。办事窗口前,醒目地摆放着工作人员信息展示卡:姓名、部门、职务、职责,一目了然。与刘慧办事窗口相对的窗口前,坐着几名身穿红马甲的工作人员。走近看,他们的马甲上写着“帮办 代办”字样。

记者注意到,牡丹区行政审批服务大厅的各个办事窗口都比较忙碌,每个窗口前都坐着前来办事的群众。记者转了一圈后,那位到刘慧窗口咨询办理有关事项的女士已经办理完毕、准备离开。记者上前采访得知,这位女士叫庞永娟,是牡丹区荷苑游泳馆前台经理。“我们刚刚拿到了‘高危体育项目经营许可证’,从提交申请材料到领证,原本15天完成的审批环节只用了两天。”庞永娟高兴地说,“对我们来说,这个证太重要了,因为没有高危体育项目经营许可证,我们的游泳馆就没法开业。”

不久前,庞永娟准备在菏泽城区开办一家游泳馆,经过几个月的紧张筹备,“高危体育项目经营许可证”成了开业前需要办理的最后一道手续。就在这时候,庞永娟了解到,当地准备举行一场游泳比赛,资质齐全才能取得承接赛事的入场资格。了解到企业的迫切需

求,牡丹区行政审批服务局开通“审前指导”服务,一次性告知企业所需材料清单和注意事项,并第一时间受理企业申报材料。

“隔行如隔山,一些企业工作人员对告知书上的很多事项不太明白,比如说需要的资质证明等。通过我们现场指导,大大提高了群众对游泳馆审批事项的了解,大大缩短了审批时限。”牡丹区行政审批服务局社会事业股科员刘慧说。

为了尽快帮助企业拿到相关证件,牡丹区行政审批服务局联合牡丹区体育事业发展中心,对游泳馆的场地、设施、安全设备等进行实地踏勘,现场开出诊断书。“一般情况下,我们现场踏勘以后,会提出相关要求,直到企业整改完,这个过程需要一段时间。在现场踏勘过程中,我们及时与企业进行沟通,拿出整改方案,督促他们尽快将相关设施进行完善,大大压减了工作时间。”

“审前指导”提高审批效率

“太感谢牡丹区行政审批服务局的同志了!感谢他们的审前指导服务,从审批、监管、技术、管理等多个角度给我们进行指导,为我规避了创业风险,让我少走了很多弯路。感谢他们,为他们点赞!”采访中,牡丹区沙土镇润禾幼儿园有关负责人丁女士,对牡丹区行政审批服务局推出的“审前指导”服务给出了高度评价。

据丁女士介绍,她在创办幼儿园时遇到了烦恼事:“听说食品经营许可证现场勘验要求很高,我创办幼儿园,真不知道该怎么办?”了解到丁女士的需

求后,牡丹区行政审批服务局为其开通了“审前指导”服务,提前介入、靠前指导,通过“线上”方式了解企业的实际情况,并逐项精准讲解食品经营许可现场勘验标准,同时深入一线开展现场预踏勘服务,从材料、场所、设备等方面进行指导,一一解决现场勘验存在的问题,并现场宣传食品经营许可相关法律法规等,为现场勘验的顺利通过打下了良好的基础,并为幼儿园食堂投入运营节约了时间成本。

暑假即将结束,菏泽学院锦苑餐厅正在对餐厅进行装修改造,申领食品经营许可证成为餐厅改造过程中最为重要的环节。牡丹区行政审批服务局了解到菏泽学院锦苑餐厅的需求后,为其开通了“审前指导”服务,为餐厅投入运营节约了时间成本。

“工作人员把我们需要提交的材料、现场勘验的标准进行了一次性告知,并且提前到现场进行规划、指导。我们提交申请后,一次性通过了现场勘验,当天就拿到了食品经营许可证,让我们少走了很多弯路,节约了时间、精力。”菏泽学院锦苑餐厅负责人张冰说。

为进一步优化营商环境,提高行政审批效率,提升群众满意度,牡丹区行政审批服务局针对食品经营、食品生产、药品经营许可事项推出“审前指导”模式,有效保障现场勘验“一次办好”,让审批跑出“加速度”。

实施“一次性告知”,让申请人详细了解勘验要点及标准。接到科室推送的勘验任务后,现场勘验人员第一时间联系申请人,将现场勘验清单发给申请人,并告知申请人现场

踏勘的要点及需要达到的标准,为节约现场勘验时间、提升现场勘验效率、实现“一次办好”奠定了坚实基础。

开展远程“审前指导”,让申请人及时整改问题和不足。申请人通过视频连线或者将现场照片、视频发给勘验人员,勘验人员按照审查要求,指出问题和不足,并指导申请人进行整改,整改完成后进行现场勘验,最大限度地避免了同一事项多次勘验的情况,切实提高了审批效率。

截至目前,牡丹区行政审批服务局市场准入股已帮助150余家企业完成“审前指导”,助力企业缩短前期准备时间,促进企业早开工、早投产。下一步,牡丹区行政审批服务局将紧跟企业群众需求,进一步推进“审前指导”工作机制,为企业提供高效的审批服务,促进企业增效,为进一步优化我市营商环境加油助力。

“三亮”行动让服务“亮”起来

“为建设一流营商环境,打造一流政务服务品牌,为企业群众提供更有温度的政务服务。牡丹区行政审批服务局扎实开展‘亮人员信息、亮制度职责、亮评价结果’‘三亮’专题行动,提高服务质量和服务能力,自觉接受广大服务对象和群众的监督。”牡丹区行政审批服务局局长刘德修在接受记者采访时说。

记者在牡丹区行政审批服务大厅采访时发现,这里所有工作人员统一着工作装,规范佩戴工作牌,在开展志愿服务活动时,主动佩戴党员徽章、穿



▲牡丹区行政审批服务大厅,窗口工作人员耐心为办事群众解释相关政策和办事流程。

志愿者红马甲等。为民服务大厅、党员先锋岗,工作人员主动亮明身份。大厅内所有的办事窗口公开展示工作人员姓名、照片、职务、职责以及所在岗位等基本信息。除了“亮”人员信息,“三亮”专项行动还“亮”制度职责,公开工作制度、岗位职责、事项清单、办理流程、办理时限和行业服务用语,方便市场主体和人民群众知情办事、民主监督。此外,还将“亮”评价结果,综合市场主体和人民群众评价情况,“晒”出工作人员“成绩单”。

“围绕服务质量是否明显提高、工作作风是否明显改进、突出问题是否有效解决、人民群众是否真正满意四方面,我们强化督查,认真汇总群众反映的意见建议,查找存在问题,注重问题的解决,让群众切实感受到‘三亮’专题行动带来的变化。”

今年以来,牡丹区行政审批服务局坚持高水平推进政务服务“一网通办”,建立健全企业“全生命周期”集成服务机制,着力打造优质、便捷、高效的政务服务环境,切实提升企业群众办事满意度、幸福感。1—7月份,牡丹区新登记市场主体15358家,全区在营市场主体达到167513家,市场活力进一步释放。

“下一步,我们将把改革创新作为推动营商环境高质量发展、落实赶超任务的重要抓手,创新审批方式,简化申请材料,优化审批流程,增强服务意识,提升业务水平,做到‘企有所呼,我有所应。企有所求,我有所为’,让群众和企业从一点一滴的变化中,感受到营商环境的不断优化。”牡丹区行政审批服务局局长刘德修说。