

安康市

“四有服务”推动高效办成一件事

通讯员 陈哲

今年以来,安康市聚力打造“有力度、有速度、有深度、有温度”的政务服务,推动“高效办成一件事”落地见效。目前,开办运输企业、企业信息变更、开办餐饮店、新生儿出生等 16 个“一件事”已上线运行,通过部门协同、流程再造、数据共享,大幅减少了办事环节、申请材料、办理时间和跑动次数,实现了“一件事”一站式办理、一次办成。

拓展办理渠道,加大服务力度。推进线下综合窗口和线上受理专区建设。市县两级政务大厅全面设立“高效办成一件事”综合窗口,部分镇(街道)便民服务中心根据条件设置延伸窗口,安排专人受理“高效办成一件事”事项。全面推行“前台综合受理、后台分类审批”工作机制,为办事企业和群众提供高效帮办服务。依托安康政务服务网,设立“高效办成一件事”专区,加快部门系统融通,提供各类“一件事”线上服务,企业群众可随时随地

办理相关业务,实时查看办理进度。

精简优化体验,提升服务速度。围绕“流程最优化、材料最简化、成本最小化”改革目标,将关联性强、办理量大、办理时间相对集中的“多件事”整合成“一件事”,借助 62 项事项实证证照免提交,从业务、技术、制度三个维度,推进减时间、减环节、减材料、减跑动,让企业群众切实感受到“一件事”好办易办。16 个“一件事”办理时间由 993 日压减至 333 日、跑办次数由 59 次压减至 3 次、办理环节由 259 个压减至 48 个、申报材料由 268 项压减至 124 项,压减率分别为 66%、95%、81%、54%。

创新增值服务,延伸服务深度。紧盯办理频次高、关联度大的关键事项,构建“基础事项+X+Y”一件事(X 为市级事项、Y 为县级事项)服务机制,印发《安康市推行特色“高效办成一件事”联办工作实施方案》,建立一件事+

“涉企专区”、一件事+“帮办代办”、一件事+“12345 热线”服务模式,提供政策咨询引导,帮办代办企业群众需求。常态化组织开展“坐窗口、走流程、跟执法、优服务”和政务服务体验员活动,及时协调解决企业群众反映的“急难愁盼”问题。

扩面常态提效,激发服务温度。开展“高效办成一件事”业务培训,从操作系统、业务流程、政策法规、常见问题、注意事项等方面对“高效办成一件事”进行演示解读。调动各方积极性,采取“线上+线下”的方式,加大政策解读和舆论引导,制作发布系列导办微视频,通过微信公众号、网站、自媒体等方式,从用户体验感出发,宣传推介“高效办成一件事”办理指南,培养用户使用习惯,引导企业群众深度体验和办理,持续扩大“高效办成一件事”改革社会覆盖面和知晓度。

汉阴县

多极发力打造营商环境“金名片”

通讯员 刘萍

为持续优化营商环境,推进政务服务标准化、规范化、便利化建设,近年来,汉阴县以企业群众需求为导向,全面构建“极简、极速、极优、极致”服务体系,推动政务服务从“能办”向“好办、快办、易办”迭代升级,助力营商环境优化提升。

系统性重构审批流程,重塑极简审批模式。以“减材料、减环节、减时限”为核心,推动审批服务全链条集成化改革。建立“集成办+承诺办+跨域办+升级办+智能办”协同模式,深化流程再造,聚焦企业和个人全生命周期高频事项和重点领域,以省级 13 项“高效办成一件事”重点事项清单为基础,打造了“10+X”一件事联办模式,梳理县级 20 项特色“一件事”,共计发布了 30 项“高效办成一件事”事项清单。截至目前,汉阴县“高效办成一件事”和县级特色“一件事”累计办件量 14397 件,办件量排名全市前列。推进县、镇、村三级一体化无差别政务服务标准化推广应用,下放简易事项就近办理,依托 321 基层治理模式,将基层网格员纳入“帮办代办”专员,让群众在“家门口”体验到“零距离”高效便捷的办事服务体验。

数字化驱动效能改革,树立极速办理标杆。依托陕西省政务服务网和“秦务员”数字化平台,推动政务服务向智能化、数字化转

型。依托省一体化平台及相关业务审批系统,通过“数据+人工”方式,对药品经营许可证、食品经营许可证等 20 类高频历史证照数据进行精准识别,对 90 天内将要到期的证照,采取电话、短信、公告等方式开展证照临期前提醒服务,保障企业群众生产经营“不断档”。在政务大厅设置“云帮办”窗口,工作人员通过云端视频通话、屏幕共享、文件传输、远程协助等方式提供涉企服务事项帮办及疑难杂症咨询等方面的“云服务”,实现服务企业不见面。推行跨区域通办“远程受理+内部流转+邮寄送达”机制,全年梳理“跨省事项”226 项,“省内通办”事项 853 项,与 7 地签订“跨境通办”合作协议,有效解决企业群众异地办事多地跑、折返跑等难点堵点问题。

人性化升级服务供给,打造极优办事体验。以群众满意度为标尺,构建全方位、人性化服务体系。设立母婴室、无障碍卫生间,开通老年人绿色通道和适老化场景;配备轮椅、急救药箱等设施,打造舒适办事环境。以国家级政务服务标准化建设为抓手,编印全县统一服务标准和制度汇编,对县、镇、村事项清单进行动态调整和公示,全面落实申请材料“一次性告知”服务。打造“政务服务直播间”,推出通俗化、精简化办事指南,通过视频指导、在线客服等方式提升办事便捷度。依托

“办不成事”反映窗口、12345 热线、“好差评”机制,高效受理企业群众诉求,形成“解决一类问题、优化一套机制”的闭环,推动评价对象和服务渠道全覆盖。

前瞻性推动机制创新,探索极致服务路径。围绕企业全生命周期需求,提供精准化、深度化的服务支持。制定“项目管家帮代办”服务规范,推进“项目管家+税务管家+1 名项目联络员+N 名部门承办责任人”服务新模式,围绕全县重点项目和产业链,简化审批流程,提高审批效率。截至目前,包抓的 30 个重点项目全部顺利落地投产经营。大力推行免费帮代办服务,通过线上指导、线下代办、陪同协办等方式,全年协助、指导企业完成线上申报 1200 余次。常态化开展县长+局长“坐窗口、走流程、跟执法、优服务”活动,全年共开展活动 6 期,邀请县级领导参与指导 5 人次,进驻窗口单位主要领导、分管领导和股室负责人参与活动 75 人次,市县人大代表、政协委员和营商环境监督员参与活动 14 人次,共提出问题建议 22 条,群众办事难题全部得到解决;积极探索政务服务“直播间”模式,利用政务服务公众号,将纸质化办事指南、惠企政策变为智能化、可视化服务引导,进一步优化办事服务路径。

汉滨区

筑得“暖巢”引“归雁”

本报讯(通讯员 张兵 汪若瑶)近年来,汉滨区坚持就业优先政策,立足“四个聚焦”,坚持稳就业存量、拓宽就业增量、扩大就业容量、优化服务质量,推动就业创业工作取得新成效,从而进一步创造更优的营商环境。

聚焦重点群体“就业难”,以“一人一策”加大帮扶力度。该区建设了 2 家“零工市场”和 2 家“零工驿站”服务群众近 23000 人次,实现灵活就业就业 7000 余人。举行线上线下招聘会 22 场次,高校毕业生新增就业 1324 人,新增就业见习 137 人;全区转移就业劳动力 16.5 万人,苏陕协作转移就业 1319 人。针对就业困难群体,实施“一人一策”援助计划,通过公益性岗位安置兜底帮扶,稳定在岗 12823 人;实现城镇失业人员再就业 2348 人,就业困难人员就业 939 人,“零就业家庭”动态清零。

聚焦职业培训“精准度”,以“真才实学”提高职业匹配率。该区按照“以创业就业意愿为主、创业就业能力为辅”总体思路,结合群众实际情况,初步筛选出意愿较强、能力较好、学习时间充沛的劳动者作为培训对象,针对群众“口味”联系对接培训学校制定专业方案。采取“订单式”“菜单式”“项目制”等培训模式,围绕群众意愿较高且符合当前劳动力市场需要的电商直播、家政服务、健康照护师、小吃等职业

工种组织开展培训,帮助重点就业群体拓宽就业增收渠道。

聚焦创业帮扶“解难题”,以“真章实策”拓宽创业致富路。汉滨区多项举措精准发力,落实创业担保贷款、一次性创业补贴等政策,解决初创企业资金难题,为企业发展提供资金支持。今年,安康市汉滨区发放个人创业担保贷款 45 笔 982 万元,发放小微企业贷款 35 笔 10855 万元,共 11837 万元;同时,建设市级返乡创业园区 1 个,大力扶持本土创业项目,搭建创新创业大舞台。“安康美丽乡村”和“安康家政嫂”被认定省级劳务品牌,其中“安康美丽乡村”亮相全国劳务品牌发展大会。

聚焦暖民服务“一对一”,以“真情实感”实现服务零距离。建立“一对一”企业服务专员机制,变“企业找”为“上门帮”,百余名人社干部化身“服务员”“一对一”帮扶企业。已对 200 余户重点企业和 141 家新社区工厂进行了用工调查、政策宣传,并收集有效调查问卷 2000 余份,为企业现场解决就业、社保等专业问题 30 个,收集用工需求 897 个。2024 年,141 家新社区工厂,累计带动就业 1.4 万人。

截至目前,汉滨区实现城镇新增就业 6170 人,同比增长 33.7%,全区就业格局大幅优化,为企业发展注入源源活力。

石门镇“三统一”拓展土豆销售渠道

通讯员 尹正华

初夏时节,万物勃发。走进岚皋县石门镇的地膜马铃薯种植基地,覆盖的银白色地膜在田间纵横交错,马铃薯幼苗长势喜人,田间地头处处洋溢着丰收的希望。

石门镇土地资源较为丰富,气候条件适宜,具有种植马铃薯的地理区位优势,为使群众在家门口就能找到增收致富门路,并把闲散的土地充分利用起来,石门镇党委政府瞄准地膜马铃薯具有“周期短、产量高、见效快”等优势,将马铃薯作为群众增收致富的一项重要产业来抓,通过召开群众“院落会”等方式,积极号召动员群众参与,统一群众思想认识,为马铃薯的种植做好了思想准备。

此外,石门镇党委政府强化统筹部署,采取“专业合作社+企业主体+农户”的综合发展模式,推进特色产业规模化、标准化发展,还加大粮食种植补贴、农业保险等政策的宣传力度,提前联系销售渠道,有力解决群众种植粮食的后顾之忧,并免费为农户发放可降解地膜等物资,切实提高群众种植马铃薯的积极性,为群众实现增收致富注入新动力。

在马铃薯的种植及管护过程中,该镇有序组织各村(社区)共产党员、驻村工作队、村“两委”、网格员、公益性岗位人员等,成立“心连心”农技志愿服务队,抢抓农时节令,服务队穿梭在田间地头,扎实为群众的地膜马铃薯种植做技术指导,耐心讲解马铃薯的放苗、施肥、锄草、病虫害防治等技术要点,积极解决困难问题,为提高马铃薯的产量和品质打下了坚实基础,该镇 6 个村发展的地膜马铃薯面积达 800 余亩,有力夯实了群众增收致富根基。

石门镇还将持续跟进马铃薯等特色产业的发展壮大,强化先进技术支撑,充分利用电商平台,帮助农户拓宽销售渠道,让马铃薯走向更加广阔的市场,达到“统一种植、统一管护、统一销售”的目标,切实提高市场竞争力,以特色产业助推乡村全面振兴。



石门镇的地膜马铃薯种植基地

人民银行安康市分行“四心”服务践行“支付为民”初心

本报讯(通讯员 石意)人民银行安康市分行打造“四心”服务模式,聚焦提升支付服务水平,切实提升企业群众获得感,让金融支付成为讲好安康优化营商环境故事的重要一环。

丰富支付方式供给,体验“舒心”服务。人民银行安康市分行积极贯彻落实国务院优化支付服务提升支付便利性意见,从国际化和便利化两方面入手,推动辖内支付服务水平进一步提升。围绕提升外籍来安人员支付便利,组织辖内银行机构聚焦 169 家重点商户,推动构建境内外银行卡受理、移动支付、现金等多样化的支付体系。目前,涉及旅游景区、酒店、餐饮等行业的 169 家重点商户均已完成银行卡受理设备改造,共安装可受理境外卡 POS 机具 309 台,改造可受理境外卡取现的 ATM、CRS 机具 793 台,现金支付、移动支付、境内外银行卡刷卡支付覆盖率达

100%,全市支付便利化水平显著提升。

便利适老支付发展,提供“暖心”服务。为更好地为“银发”群体提供便捷、高效的支付服务,人民银行安康市分行指导辖内银行机构围绕“服务环境标准化建设、急难场景灵活性处理、上门服务主动式关怀、反诈风险谨慎性防范”,着力为老年客群提供更加优质、更加便捷、更加贴心的金融服务。2024 年,安康辖内共建成 246 个适老支付示范银行网点,125 个适老支付标准银行网点,保留支持存折取现的 ATM 机 98 台。组织辖内银行机构对手机银行 APP 进行“适老化”升级改造,推出温情版界面,放大字体方便老年群体使用,同时为老年人提供远程或上门服务 2215 次,覆盖老年群体 4004 人次;同时针对老年人的金融支付风险防范宣传 7.18 万次,覆盖老年群体约 41.92 万人次。

优化支付管理模式,感受“贴心”服

务。为严格落实《中国人民银行安康市分行优化业务流程实施方案》,确保业务办理安全高效,人民银行安康市分行进一步优化银行结算账户管理服务模式,建立“先纵后横”账户管理模式,压实辖内银行机构管理责任、业务培训和监督责任,编写《中国人民银行安康市分行人民币银行结算账户开户许可证核发审批事项服务指南》,上线运行银行账户管理服务与风险防控平台系统,上传账户影像资料作为业务凭证,无需再传送纸质资料,进一步优化业务流程,真正实现让数据多跑路,群众少跑腿。进一步完善支付服务减费让利督查工作机制,持续释放支付手续费减费让利政策红利,对辖内银行机构开展支付服务减费让利现场和非现场督查。2024 年暗访银行机构网点 45 个,回访小微企业、个体工商户 50 户,并引导银行机构积极响应支付清算协会倡议,继续实行减费

让利政策。全辖法人银行机构累计降费 655.87 万元,惠及小微企业、个体工商户超 6 万户。

拓宽电子支付消费,尽享“开心”服务。为进一步拓宽电子支付受理“双效提升”工程建设覆盖面,人民银行安康市分行积极开展“电子支付惠企利民”宣传活动,引导人民群众全面了解和掌握电子支付惠企利民政策,切实增强人民群众享受现代化支付服务的获得感、幸福感和安全感,促进中小微企业电子支付服务环境改善。同时联合陕西银联配合地方政府部门开展家电和汽车以旧换新补贴专项利民惠企活动,积极推进安康市以旧换新消费补贴发放工作,2024 年,全市发生家电以旧换新优惠交易达 58913 笔,优惠金额 5041.57 万元,带动消费 26845.56 万元。申请汽车补贴的车辆 1698 辆,补贴金额 2199.20 万元,带动汽车消费 21750.09 万元。

该镇坚持生态保护 and 系统治理相结合,走人与自然和谐共生路子,围绕国宝朱鹮栖息地打造乡村振兴示范样板。自 2023 年 10 月试运营以来,朱鹮小村累计接待游客 6.8 万人次,旅游收入达 320 万元。

董长松 摄