

2012年市政政务服务大厅正式启用以来,以“提速、增效、降本、惠民”为总目标,我市政务服务改革不断走向深入——

春风十里 万事好通

2012年2月8日,位于工农南路150号的市政服务中心新址启用,具有行政审批职能的52个部门和单位全部进驻市政政务服务大厅,设248个办事窗口、工作人员375名,801项行政审批事项纳入管理。

十年探索奋进,市政政务服务大厅汇聚政务服务事项达到2617项,366个办事窗口、700多名工作人员,年均接待群众500多万人次,办件量1200多万件。

玉汝于成。我市政务服务工作坚持以“提速、增效、降本、惠民”为总目标,聚焦“用户思维”“客户体验”,加快实现理念由“管理者”向“办事者”、体验由“能办”向“好办易办”转变,取得显著成效。市政政务服务部门先后荣获“全国文明单位”“江苏省人民满意的公务员集体”“江苏省文明单位”“江苏省五一劳动奖状”等荣誉称号。

政务中心十年如一日打造“民生政务 百姓之家”

接续改革 打造『放管服』领先样本

2011年底,我市开展以推行“三集中、三到位”工作为重点的行政审批制度改革,通过职能归并、进驻中心、充分授权、阳光运行等举措,实现了“市级行政审批职能部门进驻政务中心率100%,市级所有行政审批事项进驻政务中心率100%,市各部门对行政审批事项授权到位率100%”三个百分之百的目标。

2014年,我市在全省率先构建“5张清单、5个平台、5项重点改革、5大监管体系”为主要内容的简政放权、转变职能基本框架,着力解决“改革碎片化、政策分散化”的问题。

2015年,作为相对集中行政许可权改革首批试点地区,南通成立全国首家设区市级行政审批局,选取与“大众创业、万众创新”关系最为密切的市场准入、投资建设两大领域先行先试,将原来由15个部门行使的53个行政审批事项划转市行政审批局,统一行使审批职能。

2016年,我市“一枚印章管到底”改革经验获李克强总理点赞,相关经验受到国务院办公厅通报表扬。

2017年,我市政务服务改革进入“不见面审批”阶段,以标准化与信息化为支撑,不见面办照、不见面办证、不见面办税、不见面审查、不见面交易等服务场景持续拓展,截至目前,99.5%的行政权力事项已实现“不见面审批”。

2019年起,以“标准化”创新推进全市域“一件事”改革,以“跨省通办”“省内通办”“同城通办”打造“长三角+”通办朋友圈,跨层级、跨部门、跨区域的政务服务产品创新,全力响应企业群众全生命周期的高频办事需求。

2020年,我市出台全国首部相对集中行政许可权改革领域设区市政府规章——《南通市相对集中行政许可权实施办法》,获得年度江苏省法治建设创新奖,改革的法治之基牢牢夯实。

2022年8月,《南通市行政许可事项清单》向社会发布,新一轮政务服务标准化、规范化、便利化改革全面铺开。

以改革接续改革,以改革深化改革,十年来内化为南通政务服务人的自觉追求。

提速提质 激发市场主体创业活力

2022年9月28日上午11时,南通双宇财务有限公司工作人员刘客,在市政政务服务大厅市场准入窗口领到了当天早上申领的新企业营业执照,“太方便了!”

15天、5天、3天、1天,十年来我市企业开办速度不断压减,目前,全流程平均用时0.65个工作日,“半天办企业”在南通已成常态。

提升的不只是速度,还有服务的品质。高效集成企业注册、税务登记、公章刻制、银行开户等企业开办各环节事项,线下打造“一站式”专区,线上实行“全链通”服务,南通市企业开办全程电子化登记率达到98.2%。不仅如此,用“一次扫描认证”代替“多次身份证明”,用“电子印章”代替“实体公章”,用“自主承诺”代替“场所证明”,企业开办更便捷作为“万事好通”营商环境提升举措的重点板块,形成了“全程无纸化、不见面”的服务新质态。

同时,开办企业的门槛也在持续降低。2022年3月17日,南通创新区作为市区“一址多照”改革的首发地,颁发了第一批“集群注册”模式登记的营业执照,5家企业在创新区拥有了自己的“梦工厂”。“集群注册”,即多个企业以一家托管机构提供的场所作为集群注册登记地址,目前已覆盖全市29个众创空间、商务楼宇签订托管协议,让“一个工位办企业”成为现实。

十年来,我市市场主体由71万提升至116万,增长63.4%。



一枚印章管审批,“放管服”改革走在前列



“半天办企业”激发市场主体活力



“拿地即开工”打造项目建设新质态



政务服务标准成为全国典范



“不见面交易”模式在全国形成示范

流程再造 升级项目审批全链服务

金秋时节收获丰,项目建设结硕果。2022年国庆前后,赛启分离科技装备制造项目、优睿半导体项目、海四达储能科技锂电池一期项目、恩帕圣克医用制品等4个超亿元级科创重大项目密集完成“五证”办理,实现“拿地即开工”。项目负责人们对审批服务“南通模式”交口称赞。

这背后,是南通市坚持将审批服务放在距离项目建设最近的地方,在项目意向、落地、实施各阶段精准施策,提供全流程的服务支撑。

在项目招引的意向阶段,服务向前延伸,将全市推行工程建设项目审批“前延”服务作为“万事好通”营商环境提升举措的重要一条,由市行政审批局在市县涉审部门聘请近200名业务骨干,建立“首席审批服务咨询师”队伍,为客商投资计划提供囊括产业政策、能耗强度、排放强度、投资强度、产出强度等核心指标的集成研判,为签约项目量身定制报审全程“批前”清单。

在项目落地报审阶段,我市聚焦“简而再简”目标,将审批事项由

155项精简至58项、精简60%以上,并在全省率先完成工改系统开发建设和全市域部署运用。同时,在项目报审实施过程中,对工业项目先行先试“承诺+预审”服务,创新将水电气、通信报装等市政公用服务纳入一并办理,主动变土地挂牌出让的“等地期”,为立项、规划、施工许可等全链条审批策划生成的“抢工期”,助力项目3个工作日内实现“多证齐发”。截至目前,全市“拿地即开工”达到104个。

事项再精简,也有闹不明白的时候。为此,我市建立了“一体化、全域性、订单式”的代办帮办体系,市本级和10个县(市、区)共配备168名专职代办帮办员和超4000人的兼职代办队伍,围绕项目实施全过程需求,依托代办帮办网上服务平台,免费提供咨询指导、材料预审、委托代办等审批服务,年均在一二线城市亿元以上项目超350个。

服务“前延”推动项目快落地快开工,政策“降本”则推动企业享红利得实惠。通过降低制度性成本,我市也向项目业主让出了真金白

银:在全省首家上线运行区域评估成果应用系统,全市17个省级以上开发园区的工程项目单位均可免费应用地质灾害危险性、环境影响评价等8大类区域评估成果,变“企业付费”为“政府买单”,做法得到省住建厅、政务办等十部门发文肯定;全省首个免收建设工程交易服务费的设区市,实现公共资源交易服务“零收费”,每年为企业节省成本3000万元;全面取消政府采购投标保证金,免收政府采购保证金3.79亿元。

2019年底,我市开出全省首批直开式公共资源交易银行电子保函,实现了“线下现金保证”到“线上电子保函”的转变,“申请过程很简单,保密程度很高,而且只要向银行支付少量的服务费,不占用公司大量资金,极大减轻了企业负担,降低了交易成本。”南通市八建集团有限公司经理吴明说。据统计,电子保函已累计为各类市场主体盘活现金流超过262亿元,该做法被国家发改委评为全国招投标领域10项典型示范经验。

惠企便民 矢志追求办事“最便捷”

市政政务服务大厅启用之初,就以打造“民生政务、百姓之家”为目标,着力推行“上门服务、限时服务、延时服务、集约服务、预约服务”为一体的便利化服务体系。十年来,围绕办事“最便捷”,减环节、减材料、减时限、减跑动的改革实践持续深化,优质政务服务产品不断丰富,政务服务企业群众满意度始终保持在99.5%以上。

2019年底,南通开启全市域“标准化+一件事”改革,以“一窗受理、一次告知、一表申请、一套材料、一窗出件、一键评价”为特征,民生、市场准入、工程建设三大类101项“一件事”服务标准为办事服务带来新的便利体验,累计减材料44%以

上,减时限78%以上,减跑动次数77%以上。

2022年6月15日,身在上海的张女士,拿到了其在启东投资企业的营业执照。因疫情无法到启东办理,张女士将材料提交至上海市宝山区行政服务中心,两地工作人员在长三角政务服务“一网通办”系统下协同合作,打破地域阻隔和部门壁垒,实现同步审批。这张疫情之下“跨省通办”的营业执照,普通却不平凡。

2020年以来,我市主动扩大“通办”朋友圈,在序时推进政务服务“跨省通办”规定动作的同时,以点对点协同机制创新推动“跨省通办”改革,与上海、浙江、福建泉州、山西长治等地实现人社、医保、公积

金等50个高频事项“跨省通办”,专窗提供线下办事咨询、协调联系、材料代收、流转分发、证照代收等服务,我市“跨省通办”专栏全省首个人驻国家平台。

标准化一直是我市行政审批工作的亮点。2015年,南通高分首个通过全国社会管理和公共服务标准化试点评估验收,成为“全国政务服务大厅标准化工作组”和“全国行政审批标准化工作组”双成员单位。近年来,市行政审批局迭代建立5.0版1467项服务标准,为主编制6项国标、5项江苏省地方标准,2021年,我市“一套标准管审批”经验作为首批社会管理和公共服务综合标准化典型,向全国推介。

智慧转型 书写数字政务新图景

2022年10月9日,幸福路南、福星路西R22018地块项目监理项目,在市公共资源交易中心不见面开标室,顺利完成开标。不见面开标室内只有招标人、招标代理机构、交易中心三名工作人员,开标场景全程交互可视,流程顺畅高效。如今,这样的公共资源“云开标”交易率已超九成。

我市的公共资源交易经历了从平台融合到业务融合、数据融合的过程。现在的公共资源交易平台,覆盖建设工程招投标、政府采购、国有产权交易等业务,纵向贯通省、市、县。

围绕国家深化“放管服”改革要求,市公共资源交易中心自2017年起,在全国首创“不见面开标”模式,建成具有自主知识产权的“鸿雁不见面”和“掌易捷”交易系统;全面实

现了建设工程、政府采购、医疗设备采购、产权交易、排污权交易、国有企业采购等交易类型电子化交易,身处不同地区的招标人、投标人只需登录网上开标大厅,即可完成开标;评标专家则是从专家库里随机选择,招投标工作更加公平规范。

据介绍,我市远程“不见面”开标、无人值守开标和智能化评标3项发明获得国家发明专利授权,“不见面”交易模式入选国务院数字政府建设案例,目前已在全国180多个地区推广。今年以来,全市完成公共资源交易项目3786个,其中“不见面交易”占到99.25%。

数据多跑路、群众少跑腿,还体现在数字政务服务体系的建设和。市县一体化政务服务平台自2021年3月上线以来,已覆盖40个市级

部门、10个县(市、区)、97个乡镇、1878个行政村,部署8万多个政务服务事项,产生和汇聚办件1941万件,与24个监管部门317项审批业务实时衔接。

市政政务服务大厅所有窗口都部署了智慧交互屏,实现人脸识别可信身份认证,市级46类证照2454个事项、县区级43类证照8204个事项可自动共享调用,“100+”企业事项和“100+”个人事项可“零材料”办理;政务服务自助终端提供42类高频民生类服务,与18个省(自治区、市)实现跨境联动,南通政务服务旗舰店注册用户超538万人,115个移动应用开发上线“苏服办”APP,“自助办、网上办、掌上办”立体格局,满足企业群众多元化办事需求,让优质服务不掉线、不打烊。

·何家玉·