

(第34期)

四川省政务改革推进办公室

2023年7月26日

编者按：近年来，成都市温江区聚焦企业、群众和政府内部管理三大需求，创新推出“提醒服务”，着力推动政府管理从被动服务到主动服务、精准服务转变，有效提升了政务服务标准化规范化便利化水平。现刊发成都市温江区有关经验做法，请各地各部门结合实际学习借鉴。

成都市温江区创新推出“提醒服务” 大力优化营商环境

近年来，成都市温江区围绕建设“幸福温江·美好之城”总体目标，聚焦企业群众服务需求和部门管理协同需要，转变服务理

念、再造服务流程,创新推出“3456 提醒服务”方式,以机制创新助推政务服务质效提升,着力打造“企业办事不求人、办成事不找人”的政务服务环境,企业群众获得感和满意度持续提升。

一、主要做法

(一)围绕全流程服务,编制提醒服务 3 张清单。一是编制涉企事项清单。从市场需求侧和政府供给侧双向出发,围绕企业从开办、经营、融资、成长、上市到退出等环节,梳理金融、财务、商贸、人才、用工等需求事项,编制企业全生命周期提醒服务事项清单,破解企业、市场和政府间的信息不对称难题。二是编制民生事项清单。从便利群众生活工作出发,围绕出生、教育、就业、医疗、养老到身故等阶段需求,梳理群众全生命周期提醒服务事项清单,为群众提供全方位、全链条、全门类的基本公共服务。三是编制内部协同事项清单。围绕部门间工作协同过程中存在的检查不集中、信息不同源、工作不同步等问题,梳理政府全职能协同提醒服务事项编制清单,提升部门间的工作联动性。

(二)坚持乙方思维,梳理提醒服务 4 类事项。一是梳理证照临期类提醒事项。归集营业执照、食品经营许可、机动车驾驶证、普通护照换发等 102 项临期类事项开展逾期提醒,有效解决企业和群众因遗忘导致补办补救的麻烦,避免逾期产生的隐忧和损失。二是梳理风险预警类提醒事项。归集违反大气污染防治管理、危化品规范使用、特种作业等 98 项涉及安全隐患、疫情风险的事项开展提醒和柔性执法,抓早抓小,防患未然,有效降低违法违规风险,避免企业造成重大损失。三是梳理节点服务类提醒事项。归集适龄少年儿童入学(园)、疫苗接种、退休人员待遇资格认证、城

乡居民社保费申报等 418 项高频热点事项,开展节点提醒,有效解决群众“多头跑、来回跑”的麻烦。四是梳理协同管理类提醒事项。归集执法检查、施工图审查、管网电路铺设、测绘测量等 111 项涉及跨部门协同管理提醒类事项,通过一体化协同办公平台和工作群开展工作提醒和信息共享,切实减少干扰企业频次,为企业减负。

(三)聚焦准确及时,创新 5 种提醒方式。一是自动提醒。将机动车年检、营业执照延续等具有有效期的证照批准时间、到期时间,录入温江区智慧提醒服务平台,在期满 30 日前自动发送提醒信息。二是定向提醒。针对继续教育培训、对企政策奖励、竣工验收备案等事项,利用行业主管部门所掌握的本地区服务对象资源数据,通过微信群、QQ 群等向特定群体发布提醒信息。三是媒体提醒。将政府采购意向、城市基础设施配套费减免等政府最新政策和行业市场需求等公共信息,通过各类新闻媒体向公众发布。四是电话提醒。针对中标供应商待办事项、环保主体责任等情形较为复杂和需进行个案分析研判的事项,利用“超级信使”、电话等方式进行提醒。五是上门提醒。针对养老待遇年审、残疾人申请基本型辅助器具、医保社保政策变更等特殊群体涉及的事项,开展上门提醒。

(四)立足高效便捷,提供 6 种办成渠道。依托“智慧蓉城”运行管理平台打造跨部门、跨领域的温江区智慧提醒服务平台,做到提醒服务事项办理、流转、结果的跟踪闭环。针对不同办理事项、服务对象、服务需求,强化主动服务、简化服务、增值服务,为企业、群众提供远程委托代办、邮寄快递办理、主动上门服务、现场帮办

代办、全程网办和自助办理等6种办成渠道,进一步便利企业和群众办事。

二、工作机制

(一)组建协同推进专班。印发《成都市温江区持续优化提升营商环境十大举措》和“提醒服务”工作方案,成立“提醒服务”改革工作领导小组,建立联席会议制度和工作专班,健全部门协同提醒服务、重大产业化项目联审联批等7个工作机制,明确工作力量、细化任务分工和事项办理协作流程,推动区级相关单位积极作为、主动创变。

(二)动态更新服务事项。不断完善企业、群众和政府部门三张“提醒服务”清单,服务事项由2022年的641项更新至目前的729项,将涉及企业和群众的236个办事事项,梳理生成办事指南二维码,以“线上+线下”相结合方式开展提醒服务。

(三)构建智慧服务模式。结合智慧蓉城(温江)建设,建成“提醒服务”平台,横向打通相关部门业务系统,实现“系统互联、数据共享”,构建“产业大脑”,开展“招商引智—项目促建—企业服务”全生命周期服务可视化、精准化调度,不断提高“提醒服务”工作智慧化水平。

(四)持续强化对外宣传。依托政务服务大厅、镇(街道)便民服务中心、微信公众号等方式,对“三张清单”和办事指南二维码开展全方位宣传推广,确保企业和群众办事“扫得上、打得开,码上知晓”,提升提醒服务工作知晓度和传播力。

三、主要成效

(一)群众满意度持续提升。通过构建群众全生命周期提醒

服务矩阵,扩大教育、文化、医疗等高品质公共服务供给,实现政府供给与群众需求深度契合。2022年以来,累计开展提醒服务982余万次,其中:证照临期类提醒5.2万次、风险预警类提醒330.1万次、节点服务类提醒644.6万次、协同管理类提醒2.1万次,政务服务满意率从90%提高到99%。

(二)企业认可度不断增强。围绕企业需求,打造天府商务服务区,拓展提醒服务在企业人才招工、融资贷款、市场拓展等应用支持,为企业提供全生命周期一站式、全链条服务,做到惠企政策应享尽享、免申即享,政企沟通高效便捷,市场环境明显改善。2022年以来,通过温江智慧企业服务平台挂网申报政策项目300余个,兑现扶持资金3.34亿元,惠及企业1400余户。

(三)社会认同度稳步提高。温江区“提醒服务”改革是一次以“小切口”带动“大服务”的有益探索和成功实践,实现了从“流程再造、环节减少”到“政府职能转变、功能服务升级”的跃升,中央电视台、新华社、四川日报等23家中央、省市级媒体从多维度多视角对温江提醒服务改革经验进行了宣传报道,获得了良好的社会反响。

(根据成都市提供材料整理)