

(第12期)

四川省推进政府职能转变和
“放管服”改革协调办公室

2022年7月14日

成都市金牛区大力推行“预服务” 当好暖民惠企“金小二”

成都市金牛区以“靠前服务”为切入点,秉持“用户思维”、立足“群众视角”,以“预服务”模式向前延伸工作链条,全力打通改革“最先一公里”,当好暖民惠企“金小二”,不断提升便民利企服务水平。

一、金牌帮办,建强“预服务”专班,构筑三级导帮代办服务体系

一是服务团队专业化。在区级政务大厅、街道便民服务中心、

社区便民服务站设置“金帮办”服务专区,精选业务骨干作为服务专员,从名称核准到证照打印全流程“手把手”指导,变“群众自己办”为“政府帮办”。二是服务模式标准化。制定《金牛区拓展“金帮办”政务服务实施方案》,定人定岗定责,统一服务标准、窗口标识和着装标准,为市场主体提供零障碍、零费用的标准化服务。三是运行机制一体化。建立区级、功能区、街道三维联动运行机制,对重点项目及企业个性化需求提供“一企一策、一事一包”的“一对一”服务。对重点产业链、重大企业、重要项目,专设“三重”服务室,实行“首席服务制”,切实为企业发展添力赋能。截至2022年6月底,“金帮办”累计服务重大项目企业百余家,指导申请人办理业务逾万人。

二、靠前服务,开拓“预服务”路径,紧盯重点领域和审前关键环节

一是推行“云预勘”护航重大项目前期选址。在创新“云现勘”服务模式基础上推出“云预勘”,通过大数据应用、VR720度全景勘察拓展“智能对比”“一键预览”等功能,提前分析预判选址位置是否符合审批条件,避免重大项目因选址失误导致投资损失。截至2022年6月底,开展联合会审25次、现场会勘53次,全程提前服务成都麦迪格眼科医院等重点企业10余户,避免损失近1000万元。二是“有感服务、无感延续”定位企业前期需求。编印《企业服务一本通》,涵盖惠企政策、利企服务机制、便企服务清单等,及时更新政务服务资讯,提前“想企业所想”。将新设企业信息和

所属街道服务专员信息双向推送,实现“吹哨报到”,面对面对接企业需求。创新“无感审批”体验,对全区许可延续事项全盘排查梳理,形成 26 个许可延续事项提示清单,对即将到期的许可证即时感知、定向提示,避免因证件过期对企业正常经营造成影响。三是“上门服务、呼叫服务”推动靠前便民惠民。建立线上 AI+智能问答功能咨询库,通过“语音识别”“语义分析”智能识别群众需求,为群众办事“导航”。对养老待遇领取资格认证等办件量大、覆盖面广的简易事项提供上门办理服务。截至 2022 年 6 月底,“点对点”推送 4624 条 80 岁以上人员信息至相关街道,为高龄、病弱及行动不便老人提供养老待遇资格领取认证“上门办”,通过“川渝通办”为重庆籍养老待遇领取人员提供“就地认”服务 656 次。

三、审管联动,强化“预服务”保障,完善事前事中事后监管机制

一是信息共享构建业务协同机制,支撑“预服务”。运用线上线下“双轨”互动渠道,审批部门与监管部门定期抄送审批、监管信息,实现双向信息反馈。比如,针对医疗机构执业、娱乐经营等许可事项,审批部门依据行业主管部门日常监管信息提供许可延续“无感审批”,着力破解“同址不能办新证”难题。对涉及安全、公共利益、产业布局等重大审批事项,进一步健全“专项会商、联合会审”服务模式,实行共同评审、联合现勘,推动构建高效协同联动机制。二是多措并举开展普法倡法活动,增值“预服务”。率先实

现社区法律服务之家和公益律师全覆盖,为企业群众提供法律公益咨询“就近服务”。定期开展“送政策、送法律、送服务”活动,为中小企业量身定制常态化法治体检。将普法宣传融入事前审批与事中事后监管全过程,通过“一对一”发放守法信用承诺书等方式,引导企业提高依法经营意识、防范经营风险。三是部门联动实施协同治理,兜底“预服务”。实行审批部门和监管部门“红黑名单”联合管理制度,加大事中事后监管力度,及时发现违法违规线索,及时查处违法违规行为。建立审批部门和监管部门联合惩戒机制,对涉嫌虚假登记的当事人设置业务办理受限程序,让守信企业享受优质服务,让失信企业处处受限。

(根据成都市提供材料整理)