

写在前面

一流的营商环境就是最好的“梧桐树”、最大的“吸铁石”，是一座城市的核心竞争力。

年初以来，长春市锁定进入全国“第一方阵”目标，以“服务企业、服务人才、服务基层、服务群众”四个服务为抓手，持续深化“放管服”改革，全力打造东北一流、国内先进、符合国际标准的营商环境。

目前，市本级政务大厅已完成升级改造并开始试运行，大力推行“一窗受理”“一站式服务”，力争做到让企业和群众“只进一扇门”“最多跑一次”，为企业和群众提供有速度有温度的政务服务；

政务服务便利化水平不断提升，梳理形成各级实际经办事项清单，新版全流程审批系统在村（社区）试点应用；

强化数字赋能，加快“一网通办”，推动更多政务服务事项实现“一件事一次办”主题服务事项集成化办理；

对标国内一流，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，初步梳理哈长城市群“跨省通办”事项清单252项；

不断优化重点领域审批服务，推进水、电、气、热等市政公用服务事项联合办理，企业从申请报装到通气通气仅1个办理环节；

全面实施工程项目审批改革，已有150多个项目完成项目协同，“协同服务”覆盖率达100%；所有新建工程建设项目全面实施综合测绘，共有54个项目实施“多测合一”，已有51个项目完成联合验收。

……

一系列强有力的改革举措为打造更优营商环境，推动全市高质量发展奠定坚实基础。脚踏实地，阔步前行，长春将以更高标准、更大力度、更实举措，打造营商环境新高地，未来，这片具有无限潜力的土地必将越来越热！



改造后的政务服务大厅功能更完善，布局更科学。

厚植发展沃土 激发经济活力

——长春全力打造一流营商环境

本报记者 孙红丽

走进长春市政务大厅，“为人民服务”五个大字直映眼帘，放眼望去，政务大厅视野更加开阔、明亮，布局更加合理、便民，群众办事体验感显著提升。

经过近4个月的建设，长春市政务大厅升级改造项目于8月末竣工，改造后的政务大厅不仅为群众提供了更加舒适贴心的办事环境，更在“里子”上下足功夫，为企业、群众提供44个部门1588项事项受理服务，事项进驻率达95.2%。

从政务大厅的改造升级可以窥见长春市委、市政府对营商环境的重视程度，一直以来，长春把营商环境建设作为“永不竣工的工程”来抓，今年更是通过政务大厅升级、政务服务标准化打造、审批制度改革、惠企惠民政策直达等过硬举措，全方位、多角度优化营商环境。

如今，“人人都是营商环境”的氛围在这里日益浓厚。广大企业和群众切身感受到，在长春办事更加方便快捷、获得感不断提升，经济发展活力不断增强。

“软件”与“硬件”齐抓 打造“升级版”政务大厅

“我们在南北门各设置1台迎宾机器人，通过机器人完成高频业务窗口、公共设施的应答与快速引领工作，这样能够起到人员分流、精准引导的作用，减轻工作人员重复性工作，释放人力，提升效率。”市政务大厅相关工作人员说，为使办事人员能够精准找到政务大厅各功能区和公共设施，大厅内还设置了电子指路索引屏幕，与工作人员、静态指示标识、迎宾机器人形成工作互补，满足办事人各种寻路问路需求。

为全面提升政务服务效能，更好地为企业群众提供温馨舒适便捷的办事环境，今年2月初，市政务大厅全面开启升级改造。9月初，焕然一新的政务大厅开始试运行，使用面积由原来1306平方米增加到5880平方米，服务窗口从14个增加至48个，自助办事席位从8个增加至20个，休息等候座位从68个增加至472个。

在推进硬环境提质改造的同时，政务服务大厅进一步提升内生动力，优化“软件”建设，让大厅“颜值”与“内涵”齐飞。

“政务服务中心主要由东西中三部分构成，分别是东西两侧办事大厅和中庭服务区。”长春市政务大厅相关工作人员介绍，中庭服务区主要由“一台六区”组成，即咨询导服台和自助服务、信用服务、政务公开、母婴休息、自助取件、休闲阅读六大功能区。

咨询导服台配备了4名工作人员，负责电话咨询解答、现场咨询解答、路线指引、协助取号、提供便民服务等，功能涵盖咨询解答、协助叫号、“办不成事”反映窗口、志愿服务、失物招领以及提供轮椅、急救箱等便民设施。

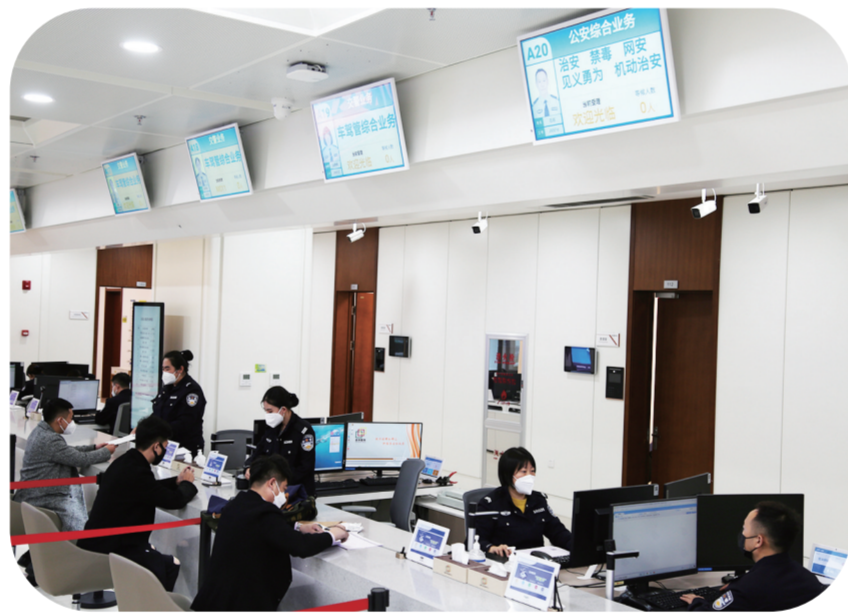
东西两侧的自助服务区内，共设置自助服务终端设备14台，可以为企业、群众提供

公安出入境、公安车管、房管、税务、公积金、社保等部门61项业务的查询和办理服务。

东西两侧办事大厅，共设有服务窗口48个、自助办事电脑20台、宣传惠民便民政策和城市文化LED显示屏2块。西侧大厅主要受理公安出入境、公安车管、公安综合、医保、社保、就业、条码、公证等业务。东侧大厅主要受理市本级综合业务、房屋交易、不动产登记、税费缴纳、工改、企业设立等业务以及制证出证服务。同时，为企业、群众提供全国范围免费邮寄证照服务。

规范与创新结合 推动政务服务标准化

编制完成93项服务标准体系框架，实现市、县、乡、村四级中心大厅的统一标准化建设、标准化管理、标准化服务和标准化平台建设……长春以政务服务标准化省级试点为契机，全面推进政务服务标准化建设，通过实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证”，努力打造“审批不见面、办事不求人”的政务服务模式。



市本级事项实现一扇门办理。

政务服务事项标准化。对照国家和省政务服务事项基本目录，逐项建立政务服务事项实施清单，做好动态维护；以“四级四同”为基础，推动全市2467项政务服务事项要素统一标准化，实现全市范围内同一政务服务事项受理条件、服务对象、设立依据、办理流程、申请材料、承诺办结时限等46个要素的规范统一，确保“同标准受理、无差别办理”。

政务服务中心标准化。开展实体政务服务（便民）中心（站）标准化建设，统一规范设置咨询导服、综合受理、休息等候、自助申报、自助服务、物料流转、制证出证、宣传展示等功能区域，向企业群众提供一窗（站）式标准化服务。

←智能便捷办理终端，让业务办理更高效。

↓温馨舒适的办事环境。

政务服务规范标准化。在全市范围内实施一次性告知、三首负责等标准化服务举措，建立窗口无否决权、“办不成事”反馈等工作机制，规范网上办理、主题服务等办理流程；常态化开展业务培训、礼仪培训，不断提升综合窗口人员系统操作、一次性告知、精准告知等能力。

与此同时，还标准化梳理全市政务服务事项，编制行政许可、政务服务等40类事项清单，全市政务服务事项平均审批时限由22.95个工作日压缩至7.87个工作日，市本级1675个事项承诺办理时限较法定时限压缩65.7%，1665个事项实现“最多跑一次”，占比99.4%，1099个事项实现“零跑动”，占比65.6%。

长春以政务服务标准化建设为引擎，狠抓窗口服务质量管理，全力推进服务规范化、便民化，真正把最优的环境留给群众、最优的服务面向群众、最优的政策惠及群众。

质量与速度共存 深化审批制度改革

“听完对工程建设项目审批制度改革进程和成果的讲解，我们作为项目建设单位对现行项目报建审批模式和流程有了新的认识，充分看到并且感受到了改革红利……”近日，在长春经开区工程建设项目审批服务座谈会上，13家在建项目单位负责人正在与审批部

门工作人员就工程建设项目审批进行深入探讨交流。

发展出题目，改革交答卷。作为审批制度改革的重要一隅，长春把工程建设项目审批制度改革作为优化营商环境的重中之重。依托吉林省工程建设项目审批管理系统，不断创新协同服务“一单五清”、市政报装“四到位”和“一套图纸”等改革举措，工程建设项目从立项到竣工验收实现“一次申报、并联审批、统一出件”，办理人“全程零跑动”“审批不见面”。通过统一审批流程，将121个事项精简为81个，精简比例33.1%。按照协同服务+四个审批阶段的“1+4”模式，制定上线八类审批流程，目前，政府投资房建类全流程审批时限仅需81个工作日、社会投资低风险类仅需13个工作日。依托省工程建设项目审批管理系统，实现从立项到竣工验收的全部事项均可跨部门跨层级办理，通过应用电子证照、移动端办理、全过程图纸数字化管理，进一步提升报建和审批办理便利度。同时，在市县级政务服务大厅设立“工程建设项目审批专区”和“市政公用服务办理专区”，在长春市人民政府网站设立“工程建设项目审批网上办理专区”，实现线上线下“一个窗口”综合服务。年均减少企业跑动1.3万余次。

在实施工程建设项目审批制度改革的同时，长春还加快推进政务服务“跨省通办”，编制“跨省通办”事项清单140项，建立线上、线下“跨省通办”专区，与天津市、成都市等8个市（区）建立“跨省通办”合作关系。今年上半年，全市共计办理“跨省通办”业务6万余笔。并通过“点对点”高效对接，与哈尔滨市、大庆市、吉林市签订《“区域通办”框架协议》，合力推进哈长城市群“区域通办”工作。

将复杂业务按主题进行集成整合成“一件事”，通过“一表申请、要件共享、联审联办”实现“一次办”，目前，已实现61项主题服务事项集成办理。

推行“证照一码通”试点改革，市场主体许可证件审批做到“一键导航、一单告知、一网办理、一照集成”，实现企业开办“准入”到“准营”无缝衔接。截至7月末，使用“证照一码通”办理业务共计948件。

积极推进水、电、气方面“零材料、零跑动、零审批、零成本、零等待、优服务”的“五零一优”服务，开展“免申即接入、报装即通气”改革，逐步实现新建项目全覆盖。

审批改革，遍地开花。全市上下在审批流程上做“减法”，在服务内容上做“加法”，让更多的企业和项目感受到长春日益优化的营商环境。

高效与便捷并举 促进惠企惠民政策直达

已上线政策文件230个，上线政策服务事项219个，累计为2838家企业兑付资金1.33亿元，为企业（个人）减免20.2万次，共计金额14.85亿元……成绩的背后，是长春围绕“推动惠企惠民政策应享尽享、快速兑现”推行的一系列重要举措。

加快推进惠企惠民政策梳理上线，实现政策智能化、精准化推送，是长春打造东北一流、国内先进、符合国际标准的营商环境的重要举措。为实现政策直达，长春建立政策梳理、上线服务、技术保障、法制服务、政策资金服务、金融核查和宣传推广8个工作组，高效推动、全面保障，推动政策直达工作取得实效。

对现行有效政策开展“存量清理”，搭建惠企惠民政策标准化梳理平台，按照事项名称、办理时限、实施对象、申报条件、申报要件、兑现内容等20个要素进行标准化梳理；将政策按照减、免、缓、奖4种类型进行分类，并以“免申即享”“即申即享”“线上‘零跑动’”和“线下‘一次跑’”4种方式进行办理。在政策文件规定的范围内合理降低申报门槛、精简申报要件、压缩办理时限、简化办理流程，同时依托国家和省市共享平台开展数据共享。通过对事项办理流程进行全面优化再造，办事环节平均压缩28%，办理时限平均压减39%，申报要件由平均7个精简至2个，剩余要件中有53%可通过数据共享无需群众提供，从而有效解决政策申报门槛高、材料繁、环节多的问题。

通过搭建政策直达平台受理、审批系统和政策库，群众通过平台可查阅全部政策、政策解读、政策申报通知及政策办理公示，在线申请各政策兑现服务，从而实现线上政策查询、政策兑现、资金到账、咨询投诉、过程评价等全闭环管理。

为解决政策知晓率不高的问题，长春利用市政府门户网站、网上政策大厅、“灵动长春”APP、手机短信平台等渠道，对符合兑现条件的企业居民精准推送信息。全面持续推动惠企惠民政策精准化匹配、个性化推送，努力把惠企惠民政策直达工作打造成为全国优化营商环境最佳实践。

重任在肩，初心如磐。面对优化营商环境这一“永不竣工的工程”，长春把责任和担当扛在肩上，把信念和目标刻在心里，一步一个脚印，全力打造东北一流、国内先进、符合国际标准的营商环境。



工程项目审批超前指导服务。

