

“魅力朝阳”系列报道——

长春市朝阳区：

打造一流营商环境 厚植高质量发展沃土

本报记者 王秋月

长春市朝阳区政务服务中心



朝阳区政务服务中心坚持便民利民，优化窗口服务。本报记者 张野 摄

“现在办业务非常省事，不懂的内容都能有人详细解答，来一趟啥事都能办利索。”在长春市朝阳区政务服务中心大厅里，吉林省同仁大药房连锁有限公司长影世纪村分店的工作人员肖斌拿着办好的审批手续，高兴地对记者说，这只是平时前来办业务企业的一个缩影。

营商环境好不好，企业说了算。近年来，长春市朝阳区委、区政府高度重视营商环境建设，不断贯彻落实吉林省营商环境建设大会精神，遵循“五化”抓落实要求，成立营商环境建设领导小组和优化营商环境工作专班，发挥营商环境考核评价“指挥棒”“风向标”“助推器”的作用，以“1433”工作思路为主线，打通政策落实“最后一公里”，进一步加快打造“体制顺、机制活、政策好、审批少、手续简、成本低、服务优、办事畅、效率高”的良好营商环境，奋力实现“全市作示范、全省走前列”，为推进长春市营商环境建设迈入全国第一方阵贡献朝阳力量。

“包保+专班”同步发力，加快项目建设快推进。建立了与企业对口联系机制，针对不同企业的不同问题，一企一策，明确解决办法和时限，重点做好政策衔接落实，促进企业可持续发展。以“小企业大起来、大企业强起来、强企业新起来”为目标，送政策、出点子、促发展，全力以赴惠企纾困。

坚定一个目标四个服务路径

如何优化营商环境跑出“加速度”？朝阳区交上了完美的答卷。将“服务最好、效率最高、环境最优”作为建设长春市营商环境最优区的工作目标，全力优化政务、法治、政策、市场、社会和要素保障的六大环境，不断提高服务水平，强化法律意识。

朝阳区坚持把创新服务路径、提升服务效能作为优化营商环境的落脚点，着力构建服务高效便捷、对接积极主动、助企帮扶精准、包保调度到位的全方位、多层次的服务格局，完善四个服务路径。

“不仅全程帮我办理，还提供免费刻章和邮寄服务，这些服务真的做到了我们心坎里！”10月25日，朝阳区政务服务中心迎来了年近七旬的梁先生。老人前来办业务，一进门，就被门口戴“学雷锋志愿者”绶带的工作人员注意到。梁先生想设立科技公司，但对办理流程不了解，志愿者将其引导至“爱心帮扶”窗口，窗口工作人员在确定具备办理条件的情况下，对梁先生所办事项进行了全程的帮办代办服务。考虑到老人年事已高，工作人员还专门为其选择了证照邮寄服务。2022年，截至目前，朝阳区政务服务中心已为特殊群体提供全程帮办代办服务近百余次。

“在加强政务服务审批监管方面，我们建立了‘零报告制度’，工作人员每个工作日下午下班前10分钟，向朝阳区营商环境政务服务零报告监管室报送当日业务审批情况，进一步加强了对审批人员的管理。”采访中，朝阳区政务服务和数字化建设管理局局长马晓志表示。

坚持便民利民，优化窗口服务。提升政务服务中心服务质量，加强窗口工作人员教育培训，提升工作人员服务意识和专业素质。在政务服务中心全面落实“首问负责制”，全流程解答和协助办理相关事项，真正把“办事不求人”落到实处。率先在全省设立叫号及材料梳理窗口，将服务关口前移，帮助企业及办事群众确认申报材料是否齐全、内容是否准确，确保申报材料一次性通过。

延伸服务触角，实行上门服务。朝阳区强化主动服务意识，设置多种上门服务事项，多种服务方式并行。在服务企业办税方面，创新设置了全省唯一一辆流动办税服务车，为辖区重点企业开展灵活就业人员社会保险费征收、发票发售等服务。强化重点项目全程领办代办。专门设置了“工程建设项目审批服务专区”，结合“现场帮办、全程代办、部门快办、联合督办”的新模式，使工程建设项目帮办代办服务更加方便快捷。主动为小微企业提供上门代办服务，让企业足不出户即可办理税务登记、工商营业执照注册及年检等业务，真正实现了由“最多跑一次”变成“一次也不跑”。

落实三级包保助企服务措施有效。朝阳区建立“区级、行业、属地”的三位一体包保机制，24个大型重点服务业企业由区级领导包保，102个重点服务业企业由区发改局、属地单位联合包保，建立常态化联络机制。截至目前，通过“助企110”“企业服务流动站”“商圈联盟”等平台，累计为万余户企业提供线上咨询服务，解决企业各类问题1500余个，全方位动员推动，进一步构建“亲”“清”政商关系。

“三项保障举措”持续优化营商环境

培育软实力，打造硬支撑。强有力的保障措施是营商环境建设的基础，朝阳区注重从维护司法公平、强化监督评议、倾听企业诉求等三方面夯实保障举措，助推营商环境不断优化。



朝阳区政务服务中心专门为老弱病残孕等特殊群体增设了爱心帮扶窗口，打通服务群众的“最后一公里”。本报记者 张野 摄



打造优质营商环境开设企业“一对一”辅导窗口。

朝阳区政务服务中心设立“学雷锋志愿者”为群众提供爱心服务。



朝阳区政务服务中心开设“24小时”自助服务区，向群众提供公共网络、自助电脑、自助打印等办事服务。本报记者 张野 摄



朝阳区政务服务中心有效解决了群众办事所需，真正实现了企业群众办事“零跑腿”目标。图为居民送上锦旗。



息化局副局长杜玥华表示。朝阳区通过专家入企、“专精特新”云课堂，让更多的企业获益。通过电话咨询、微信问询、现场指导推荐49户企业参加省级“专精特新”中小企业认定，推荐57户企业参加市级“专精特新”中小企业认定。截至目前，获得2022年省级“专精特新”企业20户，位列省级“专精特新”企业认定城区排名第一。

取得新进展实现三个新突破

“现在政务服务不仅在业务流程上专业高效，而且在政务服务上贴心周到，不用出门就办完了所有事，真是太贴心了！”朝阳区德源副食商店经营者表示。采访中，据朝阳区政务服务中心大厅管理办主任刘莉介绍，朝阳区将于今年正式开设“24小时”自助服务区，主要就是依托数字化、智能化政务服务设备，向群众提供公共网络、自助电脑、自助打印等办事服务，并由专人进行导服工作。目前，朝阳区营商环境在政务服务上实现新突破，全面落实深化政务大厅标准化建设的工作要求，夯实政务服务中心基础设施，创新工作模式，将24个审批单位861个事项全部纳入吉林省政务服务全流程一体化平台，真正实现了受审分离，保障了审批事项在阳光下运行。

朝阳区依托全流程审批系统，积极开展“代办服务”“预约服务”“延时服务”等便民利民举措，进一步提升了企业和群众的幸福感、满足感。全面推行政务服务马上办、网上办、就近办、一次办“四办”举措，充分利用“互联网+政务服务”的模式，将实体政务服务大厅向网上大厅、APP终端转移，逐步实现“进厅上线、受审分离、一网通办”；率先将自助办税终端入驻欧亚卖场，让企业充分感受到在朝阳办事的“无障碍”。

在营商环境上实现新突破。朝阳区始终致力于提升营商环境建设的参与度，将印有投诉建议二维码的海报、宣传单张贴在商场、商业街、各街镇以及各社区，分发给各企业，切实拓宽政策宣传和投诉建议渠道。永昌街道成立了营商环境服务联盟，红旗街道制定了助企惠企18条举措，市场监管局实施优化市场主体经营环境系列举措，实现了营商环境建设与部门本职工作同频共振，形成了人人积极参与营商环境建设的良好氛围。

在政策惠企上实现新突破。朝阳区严格落实国家和省、市各项惠企助企政策，依托长春市惠民惠企政策平台，梳理全区各项政策，保障政策落到实处，积极为企业纾困解难。及时对接，做好政策直通车服务。举办朝阳区2022年“就业创业四季春·幸福万家”人才招聘会，组织辖区76家企业参会，共计提供269个岗位，2000余名求职者应聘咨询，初步达成就业意向500余人；开展高校毕业生专场公益性网络招聘活动，共计组织9场网络招聘会，为90家企业发布适合高校毕业生就业岗位289个，可供1386人就业，达成初步就业意向679人。

好水养大鱼。未来，朝阳区将以“放管服”改革为抓手，以“四个提升”为着力点，努力提升服务企业质量、政务服务效能、营商环境法治化水平、人人参与营商环境意识，进一步夯实责任基础，狠抓落实，各项工作争一流，提升“一网通办”办件覆盖率和群众主动评价率，不断创新服务方式，提高治理服务效率。

境建设的基础，朝阳区注重从维护司法公平、强化监督评议、倾听企业诉求等三方面夯实保障举措，助推营商环境不断优化。司法公平是最大的营商环境，朝阳区不断深化“府院联动”机制，开展“一站式”诉讼服务，有效降低企业诉讼成本。通过绿色通道，涉企涉诉事项得到公平公正审理，有力保障了企业的合法权益。推进一站式多元纠纷调解机制，在省内外率先与建筑业协会搭建诉调对接平台，推进涉企纠纷及时化解。持续加大对损害企业利益违法行为的打击力度，深入开展“昆仑行动”，重点打击假冒伪劣违法犯罪行为，帮助企业减少损失。

坚持强化监督评议。打造优质高效的营商环境，朝阳区不断加大监督力度，由朝阳区纪委监委牵头、多部门联合成立优化营商环境督导专班，变“单打独斗”为综合监管，做到“一次检查、全面体检”。同时，利用科技手段，加大电子监察力度，对政务服务中心实施全流程电子监察。实行营商环境政务服务零报告制度，对政务服务事项是否存在超期办理进行每日报告，有效促进了政务服务效率提升。

坚持倾听企业声音。在营商环境建设中，朝阳区高度重视企业家的诉求建议，采取建立企业高管群、召开优化营商环境企业家座谈会等方式，定期收集企业对优化营商环境的意见建议，并认真研究解决。组织开展了“服务企业周”“助企服务月”等系列主题活动，建立走访收集、梳理研判、问题化解、结果反馈的闭环处理机制，切实畅通了企业诉求，解决了企业困难。

“我们坚持‘专精特新’梯队培育原则，使‘专精特新’企业成为朝阳区推动创新、促进发展的新引擎。”朝阳区工业和信



朝阳区建立了“零报告制度”，切实提高政务服务质量和效率。本报记者 张野 摄