

政务服务树标杆 营商环境益晒你

桂城全力打造一流营商环境,为企业和群众提供优质高效的政务服务

非凡十年
活力南海

桂城

责任编辑 刘浩华
美术编辑 彭珍

桂城街道行政服务中心获评全省标杆政务服务中心;在佛山“镇能量”榜中,桂城排名第一……一系列荣誉,是对桂城十年砥砺奋进、打造优质政务服务的肯定。

成立“益晒你”企业服务中心、打造自助网办大厅……党的十八大以来,桂城坚持以人民为中心,持续深化行政审批改革、创新服务模式,构建“益晒你”企业服务体系,打造一流营商环境,政务服务从窗口走进群众心坎。

十年深耕,如今,桂城街道行政服务中心全年总业务量约100万件,与10年前每年10万件相比,实现了多维度的提升和飞跃。

未来,桂城将着力实现政务服务与群众诉求的精准对接,助推政府治理能力现代化。



■工作人员在指引群众自助申办业务。

一窗通办 事项覆盖率全市镇街第一

迈入宽敞明亮的桂城街道行政服务中心大楼,清晰醒目的标识让中心的各功能区布局一目了然。6个办事大厅,99个服务窗口,受理事项共1157项,全市最全的政务事项都可以在这里办理。

自2016年搬迁至今的新办事大厅后,桂城街道行政服务中心推行“扁平化”改革,内外兼修,软硬件并举落实升级改造。

市民梁春平来到桂城街道行政服务中心二楼的业务大厅,仅花了半小时就完成不动产缴税和转移登记两项业务。

以往,市民购置不动产需到税务窗口申请不动产缴税,完税后再到不动产登记窗口办理转移登记业务,多个窗口来回跑,既费时又耗力。2018年起,中心推行不动产交易、登记、征税征缴

“一窗通办”。

从2015年起,中心开始全面推进“一窗通办”改革;开设疑难事项、惠企服务专窗等特色窗口,实现办事“不迷路”;推出全区通办、跨城通办、跨省通办、湾区通办服务,淡化区域界限实现“一地办”;推出包邮服务,实现办事“只跑一次”;推出即办即有,实现办事“一次过”……

从来回跑到少跑腿、代跑腿,企业和市民办事越来越便利的背后,是桂城政务服务10年探索提升的成效。经过10年的不断改革创新,桂城政务服务品牌效应进一步彰显,桂城街道行政服务中心“好差评”主动评价满意率、事项覆盖率均位列全市镇街第一;业务办件量位列全市镇街第一。

一网统管 智运中心高效赋能社会治理

“非工作时间能这么迅速作出响应、解决问题,太高效了!”日前,有市民致电“市长直通车”平台反映,桂澜加油站下水道盖板破损严重。桂城街道智慧城市运行中心接到市民反馈后,迅速协调市政管理办公室安排人员到场核实处理,及时消除隐患,确保了道路的通行安全。全过程仅用了不到2小时。

据2021年发布的第七次全国人口普查数据,桂城常住人口数量为73.29万人。另一数据显示,目前,桂城的实际管理人口数量已超百万人;在册登记出租屋接近4万栋,呈现出人口众多、结构复杂、

利益多元、问题凸显的特征,社会管理难度大。仅今年1-7月,桂城街道智运中心受理工单合计约5.5万件,在全市32镇街排名第一。

桂城以“数字政府”建设为抓手,从2014年开始,积极落实推进智慧城镇管理指挥(应急)中心建设的各项工作,构建网格化管理格局。2021年,桂城响应南海区改革创新号召,高规格启动“一网统管”智慧城市运行管理试点工作,着力推动基层治理从传统分散、低效的治理方式向智能化、精细化治理转变。

桂城街道智慧城市运行

中心将城市运行事件分拨流转至对应职能部门和社区,实现全流程留痕操作,权责明确,节省案件流转办理时间,有利于第一时间掌握群众和基层反映的问题,快速响应办理,及时回应群众诉求,真正为群众办实事,办理效能得到大幅提升,喜获上半年全区“一网统管”智慧城市运行管理工作第一名。

在“数字政府”建设方面,桂城还均衡布局建设自助机槽,强化河道水体、市政道路、交通状况等区域监管,形成全域巡查、数据流转、结果共享的处理机制,提高智能化监管水平。

对标一流 打造一流营商环境

近年来,桂城持续发力提升政务服务,以优化升级营商环境,助力企业发展。在这样良好的营商环境和政策支持下,广东广宇科技发展有限公司今年喜事连连——2月,广宇科技在映月湖片区竞得地块,用以建设企业总部;7月,佛山建投置业有限公司与广宇科技进行股权并购签约,双方携手并进,打造智慧城市综合服务型企业;接下来,管道巡查机器人即将上市。

坚持项目为王的桂城,一直发扬“店小二”的企业服务精神,在广宇科技推进总部项目的过程中,为企业提供全生命周期帮代办。代办团队在日常中及时响应企业具体诉求,主动带领对应核心部门,对工程建设项目做好进度台账,对进度情况进行全面梳理,并安

排专人对项目进度跟踪催办,推动项目顺利进行。

目前,桂城街道行政服务中心已为广东希荻微电子股份有限公司、广东南海启明光大科技有限公司等约100余家企业提供全程跟进服务,助力企业在疫情冲击下,仍能呈现出高成长的发展态势。

良好的营商环境是一座城市的竞争力、生产力和吸引力。一直以来,桂城对标一流,不断优化产业生态,为企业提供一流的营商环境。早在2017年开始,桂城街道行政服务中心已逐步对投资建设项目试行和完善联合验收机制;2019年,中心全面深化工程建设项目审批制度改革;2021年,桂城成立了企业代办服务中心,为企业提供事前政策咨

询、流程指导,事中问题解答、部门协调,事后结果反馈、跟踪回访等全链条服务。

今年以来,桂城更积极推进相对集中行政审批、工程建设项目审批以及行政审批否决权提级管理等多方面改革。3月,桂城街道行政服务中心还成立了“益晒你”企业服务中心,融合企业代办服务中心职能,打通企业生存发展的痛点、难点、堵点,为企业提供更便捷、贴心、个性化、一站式、全流程的帮代办政务服务。

非凡十年,桂城街道行政服务中心的办事地点在变,办事窗口在变,办事平台在变,办事时长在变,但为民服务的初心从未改变,始终坚持“服务向前一步,群众少走一步”,让“便利、贴心、高效、公平”的服务理念深入人心。

一网通办 业务办件量全区第一

近年来,桂城市场主体激增,区域经济发展活力凸显。据统计,目前桂城共有商事主体登记总数12.5万户,较2020年12月统计的7.6万户,增长了4.9万户,增长率超60%。

活跃的市场背后必定有高效的“强服务”作为支撑。桂城街道行政服务中心全年总业务量突破100万件,意味着平均每天办理2700多件业务,每分钟就受理1件业务。政务服务“一网通办”改革,是其中的重要抓手。

佛山市晟和酒业有限公司是桂城新增市场主体中的一员。“半个小时就受理,1个小时就能拿证,多等3个小时还能收获一套免费公章,办事效率非常高。”该公司财务负责人陈海麟在办理营业执照时领取了开办企业大礼包,包含营业执照、4枚免费刻制的印章等。

近年来,桂城街道行政服务中心在商事登记的基础上,创新性进行联审联办改革,如在全市范围内率先整合10多个部门审批事项,即通过1个环节,压缩了4个办事流程,最多能同步办理8个事项。同

时,桂城对523项照后涉企经营许可事项实施“证照分离”,有效降低企业制度性交易成本。

今年,桂城街道行政服务中心进一步推动政务服务“一网通办”改革,打造自助网办大厅,并提供高频事项的办事指南、业务申报流程指引,方便办事群众查阅,让办事群众可以现场进行业务申请、信息填报、资料修改等操作。此外,中心还安排了窗口人员、导办员、申报辅导人员引导企业、群众使用线上办事渠道进行电子证照调用、在线业务办理等操作,推动改革成果的进一步推广,让更多办事群众享受线上办事的便捷服务。

位于桂城街道行政服务中心大楼入口两侧的24小时自助服务区,是南海区镇街中最大的自助服务区,自助区内共设置各类自助办事设备28台,业务办理量居全区镇街之首,为企业、群众提供7×24小时高效、便利的政务服务。

此外,桂城在45个社区公共服务中心、大型商场写字楼、住宅小区等相继投放“市民之窗”“智能柜台”等各类自助终端,随着“放管服”改革工作的推进,真正实现群众办事“就近办、网上办、自助办、多点办”。

数说桂城政务

01 全街道各职能部门共受理行政审批日常管理事项(除国税和地税业务)超261.8万件。中心业务办件量位列全市镇街第一。

02 投放“市民之窗”“智能柜台”等各类自助终端约110台。

03 桂城街道行政服务中心“全区通办”事项已达728个;跨域通办事项超1000个。



■宽敞明亮的桂城行政服务中心大厅。