



行政服务中心大厅



企业赠送锦旗

服务争效 跑出大树“加速度”

——大树开发区践行“最多跑一次”改革一年间

通过承诺制、容缺受理等服务创新，投资上亿元的大项目从备案到拿到施工许可证，仅用了93天；通过网上办理、预先核准等服务，一家服务业企业，2个工作日内就可以拿到营业执照，并完成银行开户和发票领取；亲人过世，家属“一次都不跑”，只需拨打“661890”就可以完成所有身后全事项办理……一年来，大树全力打造服务“绿波带”，深入推进“最多跑一次”改革，跑出了“加速度”和“高效率”。

“结合区域实际情况，我们要大力推进‘最多跑一次’改革，不折不扣贯彻落实改革的各项工作部署，重点将落脚点体现在办事窗口改进服务的‘加速度’上，让企业和群众有更多的‘获得感’、更高的‘满意度’。”大树开发区管委会领导在部署和调研改革工作时多次强调和做出指示。大树管委会办公室、组织部、行政服务中心建立联席会议制度，统筹协调推进“最多跑一次”改革各项日常工作。

大树区域面积小，行政服务大厅窗口高度集中，应进中心的事项100%能在中心统一受理，95%的事项能在中心办理。窗口数量按照满足群众高效便捷办事原则设置，群众和企业办事通常随到即办。窗口综合性很强，不按功能划分，办理区内单个窗口基本实现无差别化咨询、受理、办理，运行效率高出改革要求。

高效的政府服务，正成为大树开发区招商引资的“金字招牌”，有力助推了区域开发建设各项事业高质量发展。预计大树2018年全年实现地区生产总值330亿元；财政总收入166亿元，同比增长18.6%；工业总产值667亿元，同比增长11.7%。

文/图 记者 冯瑾 通讯员 陈婷 潘志光

A 企业投资项目开工前审批 “最多跑一次，最多100天”

“没想到现在审批速度这么快，不到100天就办好了，我们为大树政府部门点赞！”万华氯碱公司项目负责人感言道。

为推进“最多跑一次”改革以及优化营商环境，去年省里提出一般企业投资项目开工前审批“最多100天”的工作要求。该区经发局相关负责人坦言，与其它区域不同，大树的重大项目具有“大而精”的特点，不少化工企业项目较一般项目复杂，按原审批流程，从备案到核发施工许可证全部完成，至少需要半年时间。

万华氯碱新建盐库及电仪改造项目如何实现了“100天内”开工前审批？这位负责人介绍，为保障项目推进，经发局会同各部门会商，针对该项目施工

图设计相对复杂和时间较长的情况，多次主动上门与项目方对接，并积极协调市级相关部门和中介机构，帮助企业补齐相关手续。同时对建设工程规划许可证等审批事项按照“告知承诺制”规定核发，对施工图审查实行容缺受理等，保证了“最多100天”用时总体可控。

万华氯碱项目是去年省里下发相关文件要求以来，大树首个实现“最多100天”的工业企业投资项目。当前针对每一个工业投资项目，大树相关政府部门全面靠前服务，主动对接，倒排时间，全程跟踪，加强节点管控，进行动态预警，落实一个项目、一个计划、一名代办。与此同时，将涉及企业投资项目开工前

的行政审批事项进行“一窗受理”“一事联办”，并在投资项目审批监管平台上实现企业投资项目开工前审批100%网上申报、100%网上审批、100%数据回传。目前，大树现有企业投资项目已经实现开工前审批“最多跑一次，最多100天”。

“事前定标准、事后管达标、亩均论英雄”的企业投资项目“标准地”试点是我省大力推进土地集约利用和“最多跑一次”改革的一项重要内容。去年8月10日省发改委要求全省重点开发区域2018年年底30%新增工业用地以“标准地”方式出让。去年9月3日，大树实现首宗工业地块以“标准地”方式在浙江省国有建设用地使用权网上交易系统挂

牌出让，并且随后制定出台了全区“标准地”工作实施方案，将土地供应和“最多跑一次”审批服务供给侧结构性改革进行有机结合，进一步提升了区域土地节约集约利用水平。

一直以来，大树坚持绿色可持续发展，坚持土地集约高效利用。在《2018年宁波市制造业“亩均论英雄”排行榜》中，大树亩均增加值、全员劳动生产率均位居全市第一，亩均税收位居全市第二。

重大项目是区域发展的“龙骨”。一直以来，大树坚持重大投资项目全程跟踪，创新体制机制，加快项目立项、报批、落地进程。总投资70亿元的万华化学高性能材料研究院及系列产业化项目加速推进，其中总投资5亿元的万华化学高性能材料研究院于去年8月正式开工；总投资73亿元的大树石化馏分油综合利用四期项目顺利

B 企业从开办到开票经营 不超过2个工作日

一家从事石油化工品贸易的服务业企业，仅用了2天时间，不仅拿到了营业执照，更完成了银行开户、发票领取等事项办理。“单银行开户就得几天，这速度放在别的地方想都不敢想！”该企业负责人说。

作为全市“证照分离”5个改革试点地之一，大树对125项涉企行政审批事项以4种方式实施“证照分离”改革。“我们希望以优化监管服务为突破口，让新设立的市场主体通过‘证照分离’快速进入生产经营。”大树开发区市场监管分局负责人介绍，“只有服务好了，才能引来‘金凤凰’，我们不能让企业的股东带着材料满天飞。”

在省市企业新设办理承诺时限的基础上，大树市场监管分局、招商、税务等多部门最大限度压缩企业开办时间。市场主体登记，材料齐全，只跑一次，当场办结，营业执照当场发放。由

招商引进单位负责联系协办注册办公用房、刻章备案、银行开户、一般纳税人认定和发票领取，实现企业从开办到开票经营的时间缩短至2个工作日以内，特殊情况再压缩至一个工作日。

如今，不少上海等地的企业负责人来大树新设登记都会感到“这里办事的效率真高”。今年元旦当天，大树市场监管分局就发出了第一本企业营业执照。

“2个工作日内”，大树是如何做到的？该区市场监管分局负责人表示，这首先得益于全程电子化登记的推广，方便外地投资者和招商服务人员远程登记操作，实现“零跑动”和“零见面”。去年大树共办理名称网上申报1712家，名称网上申报率达98.83%。

其次，开启简易注销事项快速办理通道和重大项目、重点企业绿色通道，对材料齐全的股权

实行直接核准制度；对重大项目、重点企业按照“紧急问题即刻办、矛盾问题变通办、疑难问题协调办，简政放权落实办，招商引资借力办”原则，在材料齐全的情况下予以现场办结。

实行住所申报承诺制，减少登记材料和环节。进一步完善“容缺”登记服务。去年以来，已办理“容缺”登记事项200多笔，约占大树开发区同期商事登记事项总数的20%。已有200多位区外的投资人享受到了“容缺”登记服务带来的便利，其中60余人来自上海、广东、山西、河南、湖南、河北、安徽、江西等地。

营商环境的持续优化有力推动了服务业的井喷式发展。去年全年，大树新增现代服务业企业1400多家，同比增长80%，增速全市第一。

与此同时，大树其他窗口持续创新服务，助力企业快速发

展。大树开发区税务局在全省全市首创自主开发“税企联系短信息应用系统”，为纳税人提供“最多跑一次”办税信息全程前置短信息告知服务。信息覆盖自纳税人办理营业执照起，到税务信息确认、发票领用、纳税申报、清税（费）注销等企业生产经营全生命周期的各环节。自2018年10月使用以来，上门办税纳税人资料齐全率均提升95%以上，按时抄报税、申报、清卡率提升98%以上。

交通港口部门在船舶营运证配发中实现“零跑路”。船舶营运证换发过程中，足不出户，在网上完成申报，隔天就能收到快速送达的新证件。有些船舶因为证件到期，未及时申请，影响营运，交通港口部门会在第一时间予以紧急办理。在宁波航运运力突破1000万载重吨企业座谈会上，大树的此项做法获得相关企业的高度评价。

国土部门攻克坐标转换、测绘入库、系统开发等难关，探索出海域登记“基本模型”，颁发全省首本海域不动产权证书，实现了不动产领域“由地向海”的突破和跨越。

C 民生事项推出“大树做法” 出岛上门预约服务

“最多跑一次”改革是大树多年来行政审批服务的系统性传承升级。民生事项办理秉承开发以来多年高效便捷服务传统，公安、国土等多部门坚持预约服务、上门服务、出岛远程服务等人性化按需服务方式，并持续优化升级，最大限度方便群众。

与群众和企业关系密切的社保医保等高频民生事项长期以来，大树一直实行多件事一事联办和多环节事项一窗式办理，群众一套材料一次提交，将麻烦和业务分段审核风险留给自己，将方便快捷留给群众。

过去新增参保，参保人员必须带上身份证、户口簿等证件，还要填写参保单据等，手续繁杂。实行“一证办”“免填单”以来，参保人员只需一张身份证就可以参保了，居民医保还可以通过微信、支付宝转账等多种方式缴费。天津大学的李婉峰，社保卡无法激活，不能通过代扣代缴缴费，在工作人员指导下，其父亲通过手机APP亲友参保缴费功能，为女儿成功参保。去年大树全面实行代扣代缴以来，代扣代缴率达到93.1%，全市排名第一。

在推动不动产登记三部门“一个窗口受理、一套材料申报、一次

取号办结”的基础上，大树开发区从去年7月1日起，不动产登记全面提速，办理时间同比大幅压缩。抵押注销当场办结，除批量业务、各类纯土地登记业务外，不动产登记全业务实现60分钟受理、1-2个工作日办结。特别是在去年大树1700多套拆迁安置房分配工作中，国土等窗口单位在房款结算现场同时受理不动产登记材料，以最短时间（2个月内）完成办证，以村为单位、分期分批集中发放。

在完成街道分中心办事窗口和社区便民服务中心办事窗口标准化建设，统一全区窗口服务规范的基础上，大树街道与民政、计生、社管以及农林水利等区级审批管理职能部门合署办公。街道社会民生事务办理区（分中心）窗口同时赋予区级审批职能和乡镇街道服务功能两个层级权限，受理事项同步审批，省去了街道向区级部门报送审批程序，体现了审批扁平化的特点。这意味着，大树社区百姓，不用出街道，无需多头申请报批就能办理相关事项了。

办公环境佳、服务态度优、办事效率高的大树行政服务工作，越来越受到企业和群众的广泛好评，这一工作模式借助“最多跑一次”改革的东风正日趋成熟完善。

点赞 行政窗口的“大树表情”

“最多跑一次”改革开展以来，大树开发区行政服务中心进一步加强窗口规范管理和团队建设，要求窗口工作人员把“最多跑一次”“一站式”主动热情人性化服务理念落实到日常工作中去。

表情1:带病工作

负责商事登记行政审批的徐嘉晋不小心脚骨折，为了不影企业登记注册和招商引资，硬是没休息一天，每天坐着轮椅，拄着拐杖上班。

在去年9月11日的“最多跑一次”改革市委专项督查当天，交通窗口的赵颖不顾连续腹泻一个晚上、身体严重脱水的困难，主动坚持在窗口一线；不动产登记窗口的张波娜在前两天已经请病假休息、准备做手术的情况下，获悉工作需要，立马赶来上班。

表情2:加班加点

大树开发区历史上最大规模拆迁安置房碧海蓝湾小区集中交付，集中办理领取不动产证期间，不动产窗口承受很大压力。不动产窗口工作人员赵天虹、张波娜、单文婕、方旦凤在处理好日常窗口办件之外，以3-4人的有限力量，在最短时间（2个月内）完成1700多套拆迁安置房办理办证领证等繁重任务，在整个过程中未发生一例投诉。

在电子化归档整改期间，公

安出入境、户籍的办件归档量占全区50%左右，公安窗口的张燕一直加班，直至累病；公安分局综合处的汪雁勇清晨4点就来单位加班。

不动产登记办理区的税务办理是二手房交易的最后一个环节，遇到二手房交易量多和群众接近下班时间来办事的情况，为了避免群众二次跑，税务窗口的工作人员经常是办完业务才下班。

表情3:耐心热心

社保窗口的周祖伦始终把群众利益放在心上，为了更好地让群众享受灵活就业政策，自发到村、社区宣传，排查可以享受政策人员；胡朝晖和俞行松等长期在窗口工作的同志，坚持热情耐心服务，碰到群众对政策不理解时不争论不还嘴，用心维护窗口形象；张奇能总是耐心反复讲解政策，遇到疑难复杂事项急他人之所急，想方设法帮助解决，并婉拒服务对象送锦旗表达扬信的谢意。公安窗口的陈军燕长期坚持向每一位服务对象提供优质服务，有些老年群众不知道跟生活有关的某些问题哪里询问，来她所在窗口办事时，想请她帮忙询问，她会在想方设法了解后，予以耐心解答。人事局窗口的邱玲维处于长期超负荷的工作量，面对办事群众始终保持良好的精神状态。



窗口培训

