

# 七台河 优化营商环境倾力打造办事不求人窗口

深化作风整顿优化营商环境,事关七台河市转型振兴发展大局。七台河市不断深度优化营商环境,深化“放管服”改革,全面推行政务服务“网上办、一次办、我帮办”,落实“四零服务”承诺制,推进审批流程再造,实行并联审批、多评合一,大幅压缩企业施工许可、生产要素供给审批报装时限。记者深入该市部分窗口单位,实地采访窗口工作人员、办事群众,探访深化作风整顿优化营商环境工作成效,呈现窗口服务和发展环境实实在在的变化。

## 走近窗口看服务之公安篇

### 通正门堵后门 群众办事不求人

□迟向宏 本报记者 文天心

“没想到这么痛快就办完了。”3月6日上午9时,魏志彬在七台河市公安局出入境接待大厅办理护照申请业务,只用了不足15分钟。手握回执单,他有些喜出望外。

有着同样感受的还有王雅丽。上午11时,走进交警支队车管所服务大厅,要办理新车落户手续的王雅丽,看到大厅里熙熙攘攘的人群,急于赶时间的她心里十分焦急。但15分钟后,这份焦急随着业务的完结一扫而空。

魏志彬对几年前办理港澳通行证记忆犹新:“忙活了一上午,填不完的单子,翻来覆去地折腾,真让人头痛。”

“过去填写纸质表,生怕写错了。哪怕写错一个笔画,一张表格就作废了,还得重来。”在自助受理区,魏志彬在民警的指导下填写电子表格,不到2分钟就完成了:“再也不用翻来覆去地折腾了。”

如今,七台河市公安局各窗口单位,积极创新“一站式”服务,打造全方位、广角度的窗口服务体系,树立窗口服务新形象,以快捷高效的便民、利民、惠民举措,不断提升服务效能。

“群众和企业的需求在哪里,窗口服务就延伸到哪里。”交警支队车管所民警王洋介绍,去年至今,车管所多次组织民警深入企业上门服务,“特别是为公共汽车公司上百辆新能源汽车办理检验落户手续,民警连续十多天上门服务,用最短时间让新车安全投入运营,方便群众出行。”

“从与人民群众密切相关的落户口、办护照、上车牌等具体事项抓起,从小切口入手带动大问题解决,努力做到群众办事不求人。”该市公安局党委副书记、政治部主任左锋表示,今年公安局深化“放管服”改革,推进“四零”承诺服务创建,重点聚焦“简化办事程序、提高工作效率、提升服务水平、维护公平正义、强化监督保障”,突出“简、快、优、公、实”五个字,进一步畅通正门、堵塞后门、强化监督、严格问责,持续深化作风整顿优化营商环境。

7个工作日,魏志彬带着回执单和身份证,在自助取证机上就可以取到护照。如果那天他没空,甚至可以由他人代取。1个月后,魏志彬打算出境旅游:“现在生活条件好了,有机会到处走走看看,挺方便的。”



## 走近窗口看服务之税务篇

### 办税服务大厅咋这么“冷清”

□赵丽丽 本报记者 文天心

3月12日早,七台河市税务局办税服务大厅内,窗口工作人员准备就绪,开始新一天的工作。

一个小时过去了,大厅很安静,偶尔出现的排队叫号系统的声音显得格外清晰响亮。

办税服务大厅咋这么“冷清”?记者带着疑问找到了该市税务局纳税服务科科长李晓华。

“自从电子税务局开通后,来大厅办理相关业务的纳税人就变少了。”李晓华介绍,目前,一般纳税人网上申报率已达到100%,其他纳税人网上申报率达70%左右。

办税员何雪冰介绍,纳税人办理申报缴税、代开发票、购买发票等常用业务全部可以在电子税务局中办理,变更税务登记、注销税务登记等特殊业务才需到办税服务大厅完成。

上午10时,一位女士来到办税服务大厅后,直奔电子税务局体验区:“在家不会网上操作,先到这儿学习。”

“报个人薪金和生产经营所得要这样操作……”工作人员现场辅导,女士用手机录下来学习。5分钟以后,这位女士高兴地走出了办税服务大厅。工作人员表示,如果操作熟练,纳税人用一两分钟就可以在网上办理完毕。

营商环境好不好,要看评价怎么说。“网络办理不用来,大厅办理来一次,谁都愿意在这样的环境中办企业。”一位前来办理业务的企业负责人说。

电子税务局不仅让群众少跑路,也减轻了办税服务大厅的压力。“电子税务局未开通时,每天都有好

几百人来办理业务,大厅里很吵,根本没有坐的地方。”办税员何雪冰说,“现在大厅每天办理业务的不超过百人,最明显的变化是来咨询的人都少了。”

李凤洁夫妻2018年开了面食店,由于身体原因无法继续经营,于是来到办税服务大厅办理注销税务登记:“没想到这么快就办理完了,听说以前得用好几天呢!”

依照原来的注销税务登记相关规定,纳税人先到办税大厅申请注销业务,然后税源管理部门核实,清税后发放清税证明,才能完成注销。个体户最多需要5个工作日,企业最多需要20个工作日。“如今,优化注销流程后,纳税人到办税大厅申请注销,对未处于税务检查状态、无欠税(滞纳金)及罚款、已缴销增值税专用发票及税控专用设备,且符合纳税信用等级为A级和B级或未达到增值税纳税起征点等条件的纳税人,优化为即时办结服务。”征管科工作人员曲佳东介绍说,“即时办结为纳税人节省了大量时间。”

过去,纳税人申请办理增值税最高开票限额10万元版业务,需流转至税务部门审批3天,如今取消了流转环节,实现了“最多跑一次。”花最少的时间、跑最少的路、交最少的材料是办税服务大厅的真实写照。如今,七台河市税务局实现“最多跑一次”业务156项,切切实实站在纳税人的角度解决了办事慢、办事难等各类问题。

税务局办税服务大厅工作人员在电子税务体验区指导纳税人网上操作。

赵丽丽 摄



## 记者手记

### “冷清”不冷,重在“清”

□文天心

办税服务大厅“冷清”,并不是经济萧条导致前来办理相关涉税业务的人减少,而是办理渠道的拓展、方便、快捷促使一部分纳税人主观上选择网上办理,客观上导致了办税服务大厅“冷清”。这是一个好现象,是充分利用互联网提升服务水平和效率的真实体现。

另一方面,在全国重视优化营商环境的大背景下,办税服务大厅的“冷清”,愈发体现在“清”字上。清楚纳税人的难处——花最少的时间跑最少的路交最少的材料,优化流程、“最多跑一次”,使纳税人有了实实在在的获得感。清楚纳税人的需求——用“硬措施”支撑“营商环境”

这个软实力。记者在今年2月采访该市税务局了解到,勃利县农村信用合作联社永顺分社少交了税费268.28元,它是小微企业印花税减半征收政策的获益企业之一。减税降费政策的实施减少了纳税人负担,有力地推动了小微企业的发展。

优化营商环境没有最好,只有更好。今年的政府工作报告提出“实施更大规模的减税、明显降低企业社保缴费负担、确保减税降费落实到位……”可见,税务部门重任在肩。未来,税务部门只有在“清”字上继续下功夫,企业才能在更好的营商环境中轻装上阵、持续发展。

## 走近窗口看服务之检察篇

### 铲子向内挖 深度聚焦服务发展

□马丽丽 本报记者 文天心

“现在检察院的办事效率真是太快了,从我进入阅卷室到结束,一共才用了十几分钟”。3月7日14点,律师谢福玲从市人民检察院案管中心查阅完电子卷宗,非常满意地离开了。

据律师谢福玲介绍,现在每次来检察院,感受最深的两个字就是“方便”。她每次来查阅案件,检察院工作人员都会热情地她提供服务,还有专人对相关政策进行解答。时间紧急情况下,可以进行电话预约。即便是案情复杂卷宗的查阅时间都没有超过30分钟。

提起检察院的高效率,律师朱岩也同样为之点赞:“每次到检察院,流程很简化,总能用最短时间办最多的事。”

在“让群众只跑一次”的背后,是工作效率的提高和作风整顿的深入。

事作于细,业成于实。为了深化机关作风整顿优化营商环境,该市检察院聚焦窗口服务不优、损害企业合法权益、执法司法不规范、执法司法质效不高以及检察干警违纪违法等突出问题,有针对性地深入开展窗口服务整治、简化受案和律师接待流程、维护各类市场主体合法权益、落实宽严相济刑事司法政策、加强对各类市场主体自主经营权和财产所有权的司法

保护。同时,以12309检察服务大厅启用为契机,深化拓展“四零”承诺服务创建活动,健全完善内部管理制度机制,坚决杜绝“门难进、脸难看、门好进、事难办”以及办事不公、以权谋私等现象的发生,切实提高窗口服务质量,提高群众满意度。

如何防止整顿作风优化营商环境工作“走过场”“挂空挡”,该市检察院给出了答案。通过建立两级院互查、邀请企业和社会各界代表检查监督制度,对侵害各类市场主体合法权益的犯罪从重从快打击。

一方面,实施“侦查介入”。对重大疑难复杂案件侦监部门提前介入,引导侦查人员补充、完善和固定证据,加快案件侦破速

度。另一方面,实施“诉讼介入”。坚持宽严相济刑事政策,为涉企犯罪案件依法快速办理建立“绿色通道”,对办理的涉企案件进行质量评估,全面提高案件质量。截至目前,共办理涉企案件15件44人。

“要深度聚焦服务发展、执法办案,工作质效,要坚持刀刃向内,要黑得下脸、狠得下心、下得去手,不开天窗,不留后门,切实打通深化机关作风整顿优化营商环境的最后一公里”。七台河市检察院党组书记、检察长王秀华表示。

在检察院控申接待室,工作人员耐心向当事人讲解涉及到的法律问题和案件办理流程。

李建玮 马丽丽 摄

## 走近窗口看服务之不动产登记篇

### 上门服务不动产中心“动”起来

服务的业务,就去中心填写了一张申请表,没想到这么快就上门来了,这项服务可真是暖心啊!”孙大爷的妻子感慨地对记者说。

事实上,自从开展不动产登记上门服务以来,申美琪和同事们已无数次收到老百姓这样的感谢之词,甚至还有不少感谢信、锦旗。

“中心上门服务的范围包括年纪较大、身患疾病或身有残疾行动不便,无法亲自到登记大厅办理登记业务的申请人,内容包括首次登记、转移登记、抵押登记、遗失补证、拆迁补偿等,每一项都事关老百姓的切身利益,容不得丝毫马虎。”中心工作人员说。从老百姓家里、居住的社区,到各个医院、养老院,中心为近千名行动不便的百姓办理过业务。每一次,工作人员都需确认所受理业务是服务对象真实的意思,并按标准流程严格办理。“我们一般都是当天申请,当天办理完毕。但偶尔也会遇到申请人的相关证件不齐或证件不在身边的特殊情况,这样一件业务就需要反复多次跑。最多的时候,我们的工作一天要跑三四个地方,风雨无阻。”

据了解,为给行动不便的申请人提供便利,早在2016年9月,该市不动产登记中心就开通了上门服务的业务。截至目

前,该中心已上门服务200余次,服务范围除本省外,还涉及到了佳木斯、哈尔滨等距离较远的地区。“百姓事无小事,我们多跑一点,他们就多方便一点。”中心副主任白银岫对记者说。

不动产登记、转移登记,5个工作日内即可办结;抵押登记3个工作日内办结;查封登记当场办结;棚改自主购房平台从受理到取证只需1个小时……为进一步简化优化流程,提升服务效率,中心在“方便”二字上下大功夫,按照“要件最少、流程最短、效果最优”的原则,不断对办证“路线图”进行浓缩完善,形成了“一窗受理,集成服务”工作模式,实现了群众办理登记业务“只进一扇门、最多跑一次”,真正把便民“直通车”办成群众“便民车”“幸福车”。

“接下来,中心将积极开展‘互联网+不动产登记’工作,尽快实现不动产登记信息网上公开查询。同时,充分发挥金融企业在资源、技术上的优势,通过‘互联网+金融服务’,建立起‘只跑一趟银行’的抵押登记‘一站式’服务,让信息多跑路,让群众少跑腿,重塑营商新环境,助力我市转型发展全面振兴全方位振兴。”白银岫如是说。

不动产登记中心工作人员为百姓办理业务。

张求是 摄

□高月莹 本报记者 文天心

3月7日上午,在接到申请人关于上门补办不动产登记证书的服务申请后,七台河市不动产登记服务中心工作人员申美琪,带着相关申请表和申请书,来到家住花园小区的申请人孙国喜的家中,为他办理不动产登记证书遗失补证业务。

在老人家中,申美琪详细地为老人讲解了遗失补证业务办理流程,并现场核对了房产证所有人身份、房屋面积、房产位置等相关信息,仅10分钟就帮老人办好了遗失补证业务。

“我家的房产证写的是我老伴的名字,他因为下肢瘫痪已经卧床好几年了,无法出门。我听说登记中心出台了上门

