责编:赵晓松(0451-84655887) 执编/版式:张长虹(0451-84655085)

黑龙江释放尊商惠商强烈信号 优化营商环境为企为民实招频出

□黑龙江日报全媒体记者 曲静 付宇 黑龙江日报全媒体见习记者 李雪君

广袤的龙江大地,百大项目建设正酣;
松花江北岸,哈尔滨新区正在迅速崛起;
从"群众跑"转向"数据跑",数字化改革让政务服务跑出"加速度";
为企服务有温度、有速度、出实招、见成效,收获投资者真诚点赞……
近年来,行进在全面振兴全方位振兴之路的黑龙江,把营商环境建设作为深化改革的重要抓手,以"钢牙啃硬骨,猛药治沉疴"的决心,吹响重塑营商环境的号角。
以优化营商环境为基础,全面深化改革,加快转变政府职能。2018年10月28日,省营商环境建设监督局挂牌成立,黑龙江省在全国率先组建省、市、县三级营商环境建设监督局,全省优化营商环境工作就此迈入新阶段。
从"办事不求人"的"小切口"入手,到构建"极简审批"模式,破除市场主体投资兴业的壁垒,再到对标对表先进城市发展理念和经验做法,以问题为导向,培育市场化法治化国际化营商环境,黑龙江营商环境迎来"拐点"。
数据最有说服力:2020年营商环境监测结果显示,全省营商环境满意度为97.2%,有明显向好变化和有向好变化为96%,较2019年提高9.4和3.0个百分点。
营商环境过了"关",投资就能跨过"山海关"。今年以来,黑龙江省蓄势聚能,释放强烈信号吸引外来投资,投资热潮持续显现,大项目、新项目纷至沓来。前三季度,百大项目建设全面提速,完成投资1603.5亿元、投资完成率88.6%。省级招商活动签约合作项目273个,签约投资额3155.4亿元;实际利用内资1462.9亿元,增长93.8%。新登记市场主体37.7万户,增长25%。

数字变化 看营商

2020年营商环境监测结果显示:

- 全省营商环境满意度为**97.2%**,较2019年提高**9.4**个百分点。
- 第一专班**138**个,项目专班**612**个,首席服务员**1920**名。
- 全省入驻信易贷平台企业突破**10**万户,累计成功授信**1195**笔业务,总金额突破**50**亿元。
- 省社科院抽样调查统计,全省"办事不求人""好评率达到**90%**以上。
- 2020年国务院组织东北地区**21**个城市营商环境试评价中,哈尔滨市、大庆市位列第**3**名和第**4**名。

百大项目建设正酣。
黑龙江日报全媒体记者 郭俊峰摄

数字化政务服务让群众享受便利。
黑龙江日报全媒体记者 荆天旭摄

政务服务质效不断提升。
黑龙江日报全媒体记者 荆天旭摄

"办事不求人"政务服务品牌叫响全国。
黑龙江日报全媒体记者 荆天旭摄

"伴您走流程"解决群众办事中堵点问题。
黑龙江日报全媒体记者 荆天旭摄

法治化+服务
市场主体安心安身更安业

法治保障是最好的营商环境。

2019年1月19日,黑龙江省第十三届人民代表大会第三次会议高票审议通过了《黑龙江省优化营商环境条例》,标志着黑龙江省营商环境建设步入了法治化轨道。

《黑龙江省优化营商环境条例》是黑龙江省第一部关于优化营商环境的系统性法规,扎紧了"制度之笼",为优化营商环境提供法治遵循,向国内外释放出重塑龙江投资营商新环境的强烈信号,增强了市场主体在龙江投资兴业的信心,也为国务院制定《优化营商环境条例》贡献了龙江方案和龙江智慧。《法治安商、改革营商、作风亲商——黑龙江省优化营商环境的探索》入选全国生动案例,在全国讲述龙江故事,传播龙江声音。

顶层设计,高位谋划。黑龙江坚持把法治化营商环境建设作为重塑龙江投资营商新环境的先手棋,《中共黑龙江省委黑龙江省人民政府关于重塑营商新环境的意见》、全国首部《黑龙江省营商环境监督办法》等一系列配套政策文件,逐步完善了我省营商环境法规制度体系,为优化营商环境提供了良好的法治保障。今年,还将出台《社会信用条例》《促进大数据应用发展条例》和全国首个《"十四五"优化营商环境规划》,制度建设逐步形成体系。

公平公正、健康有序的市场环境,离不开法治护航。黑龙江省对破坏营商环境的人和事"零容忍",从严查处。省委专项巡视巡察、省人大常委会执法检查、省纪委监委专项治理、省作风整顿办专项监督等,合力构建起"1+N"协同监督机制。全省设立"12346"企业投诉举报电话,集中受理破坏营商环境的问题线索。2019年集中开展为期两年的"清赖行动",全面清理整治"新官不理旧账"等政府违诺事项12282项,涉及资金143.52亿元。2020年以来无一起新增政府失信违诺案件,一大批历史遗留问题得到有效解决,企业投诉事项逐年减少,投资信心明显增强。

坚持"开门开放抓环境"。建立营商环境特邀监督员和营商环境监测制度,全省各级共计选聘2339名特邀监督员(其中省级262名),设置644个监测站(点),广泛听取市场主体和办事群众的声音,及时通报处理阻碍经济发展、损害营商环境的人和事。政府服务效能明显提高,"人人、事事、处处都是营商环境"的社会氛围日益浓厚。

近三年来,我省法治化营商环境的变化,企业最有发言权。

在省营商环境建设监督局七楼,有一面"锦旗墙",是对统一便捷的投诉举报系统、高效公正的办理反馈体系、权威有效的评价监督机制的完善体现,每一面锦旗的背后是市场主体投诉举报件件有回复、事事有回音的生动故事,反映的是企业的获得感和满意度。

"真诚服务为企业,严格把关促发展""情系企业鼎力相助,恪尽职守保驾护航",这是哈尔滨荣大投资有限公司赠送的锦旗,省营商环境建设监督局在短期之内帮助这家企业解决了房屋使用纠纷等问题,使对薄公堂的双方握手言和,矛盾各方达成继续履行合同、持续合作的共同意向,避免了企业损失。

2020年5月,台资企业顺迈集团投诉哈尔滨市松北区和呼兰区有关解决遗留地块工地问题,针对此问题,一个多月多次组织松北区和呼兰区召开协调会议,协商顺迈集团有关问题,最终为企业解决了相关问题,使其经济损失减小,促进了企业健康良性发展……

一桩桩、一件件,听民声、畅民意、解民忧、汇民智,法治护航,让市场主体安心安身更安业。黑龙江省河南商会专门在机场高速公路路旁树立了公益宣传广告牌——"我为黑龙江营商环境代言,河南商会邀您投资龙江"。

数字化+创新
政务服务跑出"加速度"

省级行政权力事项由2889项压减至1025项,企业开办由8个工作日压减至2个工作日,工程建设项目审批由200多个工作日压减至90个工作日,不动产登记由30个工作日压缩至5个工作日,170项与企业、群众密切相关的高频事项实现"跨省通办""区域通办"……一个个数字背后,是黑龙江省创新机制、加码政策、数字政府转型升级的实践成果,是不懈探索政务服务改革、厚植营商环境沃土的集中体现。

"承诺即开工"创造了投资项目从取得土地使用到施工许可仅9天的"新区速度",迈入全国第一梯队;哈尔滨新区四类小型公共场所推行"以照为主,承诺代证"改革,符合开业条件并作出承诺即可经营,全流程办理从15个工作日降为0;"一枚印章管审批""一支队伍管执法、队伍之外无执法","放管服"改革不断激发市场活力,"办事不求人"政务服务品牌叫响全国……系列创新举措,不断提升着政府的行政效能,让政务服务不断跑出"加速度"。

10月20日,哈尔滨市民王先生要为公司办理营业执照,他在"黑龙江政务服务网"上提交相关资料,第二天就通过自助方式拿到了营业执照。不用带任何材料、全程不到5分钟,"一网通办"改革带来的高效和便利让他惊喜不已。

之前办理不同的业务可能要登录不同的政务平台,"一网通办"之后,只要登录一个平台就都可以办结了。通过统一政务受理的入口,让企业和群众办事从之前的逐个"找部门",变为直接"找政府",真正做到让数据多跑路,群众少跑腿,甚至不跑腿。

点开黑龙江政务服务网,多项主题特色服务映入眼帘,其中,"跨省通办"格外引人注目。长期以来,涉及投资创业、社保医保、卫生健康、产权交易、务工就业等领域及高频政务服务事项,需多次往返本省办理问题,成为困扰异地企业和群众的一大难题。为有效解决这个难题,省营商环境建设监督局在短期之内帮助这家企业解决了房屋使用纠纷等问题,使对薄公堂的双方握手言和,矛盾各方达成继续履行合同、持续合作的共同意向,避免了企业损失。

"以前办理从业证换发,要专门回老家辽宁去办,一来一回不仅很折腾,还要排长队。以后随时随地动动手指就能办理了,真的方便。"司机李师傅高兴地说。目前,我省已与辽宁、吉林、内蒙古等地签署"区域通办"合作备忘录,在国家政务服务平台设立"三省一区跨省通办"事项服务专区。截至目前,已有170项与企业群众密切相关的高频事项实现"跨省通办""区域通办"。

"政务服务不断提速,主要原因是实现了政务服务事项的标准化。目前,全省、市、县、区政务事项办理的标准,无论是事项的编码、证明材料、办理依据等都完全一致的,且现在所有事项需在网上'应上尽上',才能最大可能的压缩办理时限,为企业和群众节约时间成本。"省营商环境建设监督局政务服务处处长张帆表示,依托黑龙江政务服务网和"全省事"APP,我们不断根据企业和群众提出的需求,以问题为导向,不断对政务服务事项进行优化和升级,让越来越多政务服务事项可以"网上办""掌上办"。

"一网通办""跨省通办""区域通办",是精准落实"放管服"改革要求的一项重要任务,也是我省优化营商环境、建设服务型政府的关键举措。截至目前,我省政务服务网个人实名用户700余万户,省级网上可办率98.2%,市县级90.1%。2020国家网上政务服务能力调查评估中,我省位次提高2名,从"中组别"提升至"高组别"。

"提升政务服务质效,未来仍有很多上升空间,企业和群众最能评价营商环境的好坏,希望未来能让群众办事像'网购'一样方便,不仅有速度而且质效优,不断获得幸福感和满足感。"张帆说。

真诚为企服务。
黑龙江日报全媒体记者 荆天旭摄

哈尔滨新区一家企业成功体验"无感续证"。
黑龙江日报全媒体记者 付宇摄

温度+广度
把方便留给投资者和群众

大厅办事享优待、帮缴代缴、一对一专项服务、网上开通助老服务专区、上门服务……针对老年人在线下各类办事场景中存在的运用智能技术困难,省营商环境建设监督局制定出台《切实做好政务服务领域解决老年人运用智能技术困难工作若干措施》,聚焦综合性政务服务大厅和一线服务窗口,积极探索从窗口服务、主动引导、硬件设施、延伸服务等多方面切实提升老年人办事体验。

《措施》出台后,全省各级政务服务大厅积极推动适老化改造,建立健全涉老服务机制、加大主动服务力度,政务适老化服务有招数有温度更重细节。

而这,是省营商环境建设监督局开展"我为群众办实事"的10件实事之一。

民有所呼,政有所应。党史学习教育中,省营商环境建设监督局把"我为群众办实事"实践活动定位为立足职责职能,突出"针对性、普遍性、典型性"特点,要办就办群众普遍关心惠及大众的事,办就办成,办就办好。最终确定"老年人办理政务服务事项更便利"、系统集成"办好一件事""伴您走流程""解决哈尔滨停车难""惠企政策送上门"等10件事,逐一制定切实可行的工作方案,列入全局重点督办台账,实行挂图作战、对账销号。把办实事成效纳入目标考核和干部管理考核范围,建立奖优罚劣工作机制。同时,还把群众获得感、满意度作为检验办实事成效的"度量衡",交由群众评判,确保问题清、问责量、可检验。截至目前,确定的10件事项已完成6件,其余4件按计划推进落实中。

有温度更细节的政务服务,不但让群众获得感幸福感增强,更让市场主体尽享便利。

过去,更换和延续企业经营许可证,需要企业的相关负责人亲自前来办理,而就在不久前,哈尔滨新区在全省范围内率先实行了"无感续证"的审批新模式,企业续办生产经营许可证实现"0要件、0跑腿"。

"在企业还没有意识到许可证要到期时,哈尔滨新区行政审批部门就提前进行了提示并征求意见。当我们咨询如何准备申请换证材料时,审批局工作人员告诉我们不需要企业准备,我们只要确认信息就可以,结果是一次都不用跑,许可到期日我们就收到了快递公司送来的新许可证。"哈尔滨完达山奶牛养殖有限公司总经理刘春冬高兴地说。

作为哈尔滨新区第一家体验"无感续证"的企业,他们真正感受到哈尔滨新区有温度的政务服务。哈尔滨新区行政审批局试行的"无感续证"是疫情防控形势下"零接触"办事新举措,"无感续证"即通过系统自动研判、主动推送、数据共享应用等,实现企业办理许可证延续或换证时"无需主动申请""无需提交材料""无需来回跑腿",在"无感"体验中即可完成更换许可的服务模式,推动了政务服务由被动申请向主动服务转变。

紧紧围绕企业和群众需求,哈尔滨新区持续

个人信用积分可享优惠。
黑龙江日报全媒体记者 曲静摄

推出了一系列改革创新举措,切实为企业"松绑"、为群众"减负",构建了更加科学、便捷、高效的行政审批服务制度,有力地促进了营商投资环境的持续向好发展。

"这一系列改革创新的出发点,就是认真倾听企业呼声,深刻分析企业需求,点对点解决企业困难,最终帮助企业解决难题,因企业而改变。"哈尔滨新区行政审批局局长刘惟乔说。

给企业当好服务员,努力打造让企业办事更便捷更高效、让企业家生活更舒心更幸福的营商环境,这是我省1920名投资项目首席服务员的使命。

首席服务员制度,就是实行项目跟踪服务责任制,指定有关负责人和熟悉业务的工作人员,为招商引资项目提供全程代办、无偿帮办,及时协调解决项目审批、要素保障和生产经营中的问题和困难,成为项目落地发展的"服务员""协调员""信息员""联络员""监督员"。

2020年,面对新冠肺炎疫情严峻形势,哈尔滨新区行政审批局首席服务员在了解企业复工复产的迫切需求后,提供代办帮办服务,仅用5个工作日,便为深哈合作首个"飞地经济"项目——深圳(哈尔滨)产业园区项目办齐了开工手续。牡丹江恒丰纸业股份有限公司年产5万吨食品包装纸及100万亩汉麻工业加工项目,能够实现当年立项、当年审批、当年开工、当年投产,首席服务员的高效服务保障同样势不可没。该项目从取得土地到领取建设施工许可证,只用了30个工作日,为企业抢抓黄金施工期奠定了坚实基础……

首席服务员制度,打通了服务企业的"最后一公里",2020年,首席服务员为省级重大招商引资项目提供代办帮办服务1521次,解决问题1212个。2021年上半年,首席服务员共提供代办帮办服务720次、解决问题838个。以真情服务助力项目建设,用主动作为实现精准服务,首席服务员们让投资者切身感受到黑龙江营商环境的温度。

"诚信龙江进校园"活动启动仪式。
黑龙江日报全媒体记者 曲静摄

信用有价
全力打造"诚信龙江"品牌

"没想到我们小微企业主现在申请贷款这么方便,在'信易贷'平台上填好贷款申请意向,马上就有银行与我们联系,没过多久,钱就到账了!"哈尔滨市一民营企业的负责人王先生说起"信易贷"又惊又喜,惊的是真的换来了真金白银,喜的是公司有了周转资金,可以解决燃眉之急。

为了缓解中小微企业融资难融资贵问题,我省积极开展"信易贷"等工作,通过多种渠道提高社会知晓度,引导中小微企业、金融机构入驻平台开展业务,让他们能全方位享受"信用红利",营造良好的营商环境。截至2021年10月18日,全省入驻"信易贷"平台中小微企业已突破10万户,累计成功授信1195笔业务,总金额达56.37亿元,实现了跨越式发展。

"建立和完善社会信用体系是优化营商环境的基础,为了让守信践诺者享受更多的利益,获得更多的便利,近年来我省积极推进信用体系建设工作,无论是政府、企业,还是个人,都是构建信用体系中的重要一环。"省营商环境建设监督局社会信用体系建设处处长潘洪波说。

在打造诚信政府上,我省各级政府和部门通过全省公共信息平台向全社会做出诚信承诺,接受监督,截至2021年初,全省各级政府和部门作出政务诚信承诺3716份。此外,我省要求公务员做诚实守信的表率,履约践诺的标兵。在公务员初任、调任上岗前,都要接受任前诚信教育培训。在招标、投标、投资、政府采购等重点领域诚信建设方面,要求政府公务员、企业、自然人要建立诚信档案,做出诚信承诺,归集信用记录,使用信用报告,让政府一切经济行为在阳光下运行。在一些领域开展政务诚信评价,检验"诚信政府"建设成效,不断提升政府部门和公务员的诚信水平。

良好的社会信用体系建设不仅需要地方政府和职能部门有"有呼必应、无事不扰"的"店小二"精神,也需要万千市场主体坚持诚信为本、守法经营,共同维护好健康、有序的营商环境。2021年初,我省在全国率先创新开展了推广应用"码上诚信"工作,鼓励各类市场主体在生产经营活动中更广泛、主动地应用信用报告,主动展示自身诚信状况,自觉履行承诺,接受社会监督,打造和谐诚信的社会环境。

为了缓解中小微企业融资难融资贵问题,我省积极开展"信易贷"等工作,通过多种渠道提高社会知晓度,引导中小微企业、金融机构入驻平台开展业务,让他们能全方位享受"信用红利",营造良好的营商环境。截至2021年10月18日,全省入驻"信易贷"平台中小微企业已突破10万户,累计成功授信1195笔业务,总金额达56.37亿元,实现了跨越式发展。

"建立和完善社会信用体系是优化营商环境的基础,为了让守信践诺者享受更多的利益,获得更多的便利,近年来我省积极推进信用体系建设工作,无论是政府、企业,还是个人,都是构建信用体系中的重要一环。"省营商环境建设监督局社会信用体系建设处处长潘洪波说。

在打造诚信政府上,我省各级政府和部门通过全省公共信息平台向全社会做出诚信承诺,接受监督,截至2021年初,全省各级政府和部门作出政务诚信承诺3716份。此外,我省要求公务员做诚实守信的表率,履约践诺的标兵。在公务员初任、调任上岗前,都要接受任前诚信教育培训。在招标、投标、投资、政府采购等重点领域诚信建设方面,要求政府公务员、企业、自然人要建立诚信档案,做出诚信承诺,归集信用记录,使用信用报告,让政府一切经济行为在阳光下运行。在一些领域开展政务诚信评价,检验"诚信政府"建设成效,不断提升政府部门和公务员的诚信水平。

良好的社会信用体系建设不仅需要地方政府和职能部门有"有呼必应、无事不扰"的"店小二"精神,也需要万千市场主体坚持诚信为本、守法经营,共同维护好健康、有序的营商环境。2021年初,我省在全国率先创新开展了推广应用"码上诚信"工作,鼓励各类市场主体在生产经营活动中更广泛、主动地应用信用报告,主动展示自身诚信状况,自觉履行承诺,接受社会监督,打造和谐诚信的社会环境。

通过手机扫描二维码,企业的信用一目了然,不仅增加了企业的自律意识,也让消费者安心、放心,营造良好的经营环境和消费环境。目前,全省各地主动咨询、申请赋码的市场主体数量日趋增多,形成"码上诚信"推广应用的良好氛围。截至10月中旬,全省申请预置码市场主体已达16.5万户,完成赋码企业14.4万户。

除了政府和企业积极守信外,个人诚信体系建设也是社会信用体系建设的重要内容。

在哈尔滨市南岗区试点街道内,社区工作人员邀请市民扫描二维码登录"线上个人信用积分系统",通过了解市民的基本信息、荣誉情况等,对市民个人信用积分进行信用级别,设定AAA、AA、A、B、C五个评价,对于信用好的市民给予政策优先享受。

"我们积极动员辖区企业建立'诚信商家大联盟',为信用良好的诚信个人提供优惠折扣,这样不仅能促进市民多做好人好事,也能带动诚信商家的销量。截至目前,哈尔滨市南岗区已有188个商家加入'诚信商家大联盟',"哈尔滨市南岗区营商环境监督局工作人员说。

3年来,黑龙江省持续深入开展"诚信龙江"进大厅、进校园、进企业、进市场、进社区"活动,不断拓展信用场景应用,推出"信易+医""信易+购""信易+审批""信易+缴"等信用场景。如今,信用+应用正逐渐融入我省社会体系建设的多个领域,渗透到群众生活的方方面面,成为政府、企业和群众的共同自觉和主动实践,黑龙江的"信势力"正在崛起。

路基远行则将至,事虽难做则必成。优化营商环境是一场攻坚战、持久战,只有进行时,没有完成时。省营商环境建设监督局局长张琢说,总结过去,放眼未来,我们敢于对标高标准、追求高质量,锚定全国一流营商环境水平,加大营商环境服务企业、群众的速度、力度和温度,坚定不移往前奔、向上冲,以真抓实干的务实举措再创龙江新辉煌。相信龙江营商环境的明天会更好,相信我们一定能向全省人民和省委省政府交上一份满意的答卷!

营商环境持续向好给城市发展带来活力。黑龙江日报全媒体记者 邵国良摄