附件3

第一批优化营商环境典型经验做法（省内）

案例1：宝鸡市凤县打造企业便利化注销“四办”模式

宝鸡市凤县着力打通市场主体退出渠道，降低企业退出成本，全面推行“专窗办、一网办、简易办、容错办”，实现企业注销便利化。

**专窗统办，企业注销集成化。**设立“企业注销一件事”专窗，实现“一表申请、部门联动、一窗办理”，市场主体只需提交一套材料，通过审批部门内部流转、信息共享、同步审核，便可实现企业注销“一键启动、一次办好”。

**一网通办，企业注销智能化。**依托陕西省政务服务网，引导企业通过企业注销网上服务专区和国家企业信用信息公示系统（陕西）进行免费公告，同步在线办理清税事宜，待公告期满后即可申请注销，实现“网上办理、在线销户”。

**简易快办，企业注销高效化。**持续推进简易注销登记，对未发生债权债务或者已将债权债务清偿完结的企业，压缩简易注销公告时间至20天（自然日），企业仅需提交申请书、承诺书、营业执照即可办结，切实做到“简化办理、即来即办”。

**容错再办，企业注销便捷化。健全容错办理机制，**对于列异和股权冻结等不适用简易注销程序的，待异常状态消失后，允许再次申请简易注销；对于因承诺书文书填写不规范的企业，允许补正后再次办理，无需重新公示，实现“容错简办、便捷注销”。

案例2：商洛市推行审判活动全流程网上办理模式

商洛市以提升解决商业纠纷效率和质量为目标，紧盯企业涉诉案件全过程，推行“网上立案、网上庭审、网上送达”模式，有效实现立案、材料提交、庭审、送达等诉讼活动全流程网上办理，进一步提升了法院司法服务能力和水平。

**推行网上立案制度。**坚持科技引领，加快信息化与诉讼服务的深度融合，为当事人提供全方位电子化诉讼服务，推动网络服务平台与法院办案系统无缝对接。建立和推广网上立案制度，实现当事人足不出户即可办理立案手续，有效缩短立案时间，提高诉讼效率。在全市法院诉讼服务中心设立涉营商环境案件立案绿色通道，创新网上立案、预约立案、跨域立案等方式，完善案件繁简分流，健全“分调裁审”体系，切实做到快速为企业解决纠纷。

**推行网上庭审制度。**网上立案后，依托“云上”法庭互联网庭审系统，把庭审从“线下”搬到了“线上”。庭前准备阶段，当事人可通过网上庭审系统上传电子证据，完成线上举证并进行证据交换；法官线上查阅电子卷宗、庭前撰写庭审提纲和争议焦点，进行电子举证质证。庭审阶段，法官和人民陪审员、律师、当事人、证人通过视频、语音、文字等方式进行在线诉讼，同步实现在线举证质证、在线笔录签字、智能语音识别、全程录音录像等功能，切实提升了审判效率。

**推行网上送达制度。**审判过程中，充分发挥网上电子送达高效便捷价廉、节约司法资源和诉讼成本的优势，通过法院诉讼服务网、微信、手机短信等即时通讯工具，解决诉讼活动中的送达难问题。制作适用于网上送达的专门电子送达确认书，引导当事人使用诉讼材料电子送达。强化电子卷宗的应用，优化网上送达电子文件上传和内外网数据交互功能。不断探索优化电子送达方式和路径，在审判活动中完善电子送达相关制度，保障当事人正确行使诉讼权利，切实为解决商业纠纷提供优质司法服务。

案例3：西咸新区泾河新城税务局创新推行“远程视频”核查

西咸新区泾河新城税务局创新拓展“非接触式”核查方式，以远程视频代替传统的人员现场核查，提升了核查效率，便利了纳税人缴费人，推动了辖区税务营商环境提升。

**一是方式更“便捷”。**“远程视频”核查围绕智慧税务建设，依托互联网技术，在基层税务所建立“远程视频核查室”，利用“实时定位”系统确定纳税人地点、经营场所，通过执法记录仪、视频系统“双视频双录制”开展远程核查，在形成结论后，按程序送达电子文书，按照“一户一册”，形成电子档案备查。将应归档的电子文件、视频音频经过整理，按照“一户一册”，形成电子档案，标记企业名称、执法时间地点、纳税人识别号、档案保管期限等，做好电子档案备查。相比于传统的核查方式，远程视频核查打破了时间、空间的限制，实现了24小时及时即办，实现了“让数据多跑路，群众少跑腿”，进一步提升提升了审批服务的便捷度和满意度，增强了纳税人缴费人的获得感。

**二是过程更“高效”。**利用“远程视频核查”模式，极大缩短了审批时间和核查成本，一般税源管理、实时风险应对、行政许可核查等事项的核查时间从以前最短需要半天时间缩短到现在只需10分钟，最长1个小时，节约了征纳双方的时间，提升了核查效率。

**三是结果更“公正”。**远程核查过程中，核查人员严格对标税务相关法律法规规定，将整个核查过程同步录音录像，做到视听资料全面、客观、合法、有效，核查结束后能当场答复的当场答复，不能当场答复的告知答复期限，提高了核查工作的公平、公正、公开、透明，既防范了廉政风险，又树立了阳光执法的形象，很大程度上提升了纳税人缴费人的满意度、优化了税收营商环境。

案例4：铜川市构建税费服务矩阵助推营商环境突破提升

铜川市扎实开展税收领域营商环境突破年活动，制定《铜川税务服务全市经济高质量发展20条措施》，聚焦服务重点项目建设，在支持县域经济、民营经济、开放型经济、数字经济方面提出务实、精准税费服务举措，引入涉税中介机构、税费服务体验师、银行等社会化力量，建立税务+涉税中介机构+税费体验师+银行的税费服务矩阵，积极打造最优税务营商环境。

**税务+涉税中介机构，聚力共谋高质量发展。**充分发挥涉税中介机构“桥梁纽带”作用，积极建立税务机关、涉税中介、纳税人三方沟通机制，税务部门梳理全市涉税中介机构名单，聚焦以涉税中介机构为代表的纳税人实际需求，利用系统数据库将涉税中介机构代理的纳税人进行精准匹配和标识管理，通过微信、征纳互动平台精准推送2023年“便民办税春风行动”新举措、税费优惠政策等内容，发挥对涉税中介机构精细服务的“乘数效应”。同时，通过政策解读、业务培训、意见征求等方式，进一步强化涉税机构的社会责任，积极引导涉税专业服务机构充分发挥专业优势，合力打通税费政策落实“最后一公里”，共同为市场主体纾困解难。

**税务+税费体验师，助力服务质效提档升级。**邀请人大代表、政协委员、中小微企业法人和代账会计等多名纳税人代表作为“税费服务体验师”，通过“操作系统亲自办”“走进大厅陪同办”“深入一线体验办”等方式，体验组合式税费支持政策办理全流程，全方位了解税务部门落实税费支持政策、助力市场主体发展的新举措，深入挖掘办税缴费过程中存在的问题和不足，广泛收集意见建议，持续为纳税人缴费人提供更加便捷、高效、智能的办税体验。

**税务+银行，构建税银互动综合服务新格局。**与11家银行深化税银合作，强化税银资源集约融合，在辖区内的银行网点安放自助办税终端，打造“税银一体化”服务模式，拓宽办税缴费服务渠道，提高群众办事便利化水平。同时，不断拓展银税互动合作深度，提升以税促信、以信促贷、以贷助企服务质效，搭建税企银三方沟通对接平台，实现企业融资需求实时对接，帮助民营中小微企业以“纳税信用”换取“银行信用”，使“税银贷”成为解决民营中小企业融资难的“拳头产品”，贷款产品种类增至15种。

案例5：商洛市全面提升“获得电力”服务水平

持续优化电力营商环境

商洛市持续优化电力营商环境建设，以“快接电、用好电”为突破口，不断提升电力服务便捷性、高效性、智慧性，为客户提供优质快捷的供电服务，为推进全市经济社会高质量发展提供坚强保障。

**持续提升低压办电便利度。**供电服务窗口进驻市、县（区）行政服务中心，探索与公共服务单位建设综合服务窗口，在政务服务平台等第三方渠道拓展办电入口，提升第三方渠道办电体验。同步在营业厅配置居民“刷脸办电”设备，实现居民用户信息刷脸获取。深化市政设施接入审批改革，对涉及工程规划许可、绿化许可、占道施工许可等环节实行并联审批，不断提升用户用电体验。

**超前开展业扩报装服务。**对接行政审批部门，获得项目备案信息、重点项目清单，超前开展业扩报装服务，及时提供报装咨询服务，实现对项目勘查、供电方案制定、设计审查、竣工检验、装表接电等需求的即时响应，确保重点工程业扩报装服务质量。

**不断加强乡村配电网建设。**以网上电网系统、PMS系统、ERP系统、配网移动管控系统为抓手，以“日碰头会”、周例会、月度例会为支撑，紧抓乡村配电网建设工程的关键节点，做深标准化建设、做细精益化管理、做实智能化管控，确保及时解决7个县区公司配变重过载问题。

**有效提高电力供应稳定性。**建立“四色”预警制度，坚持“能转必转、能带不停、先算后停、一停多用”，精打细算少停电。通过不停电作业、线路检修带电作业、提升配电自动化水平、对设备状态在线监测等方式，全力压降故障停电。加强日常运维管护，及时做好线路隐患缺陷治理和老旧电力设施更换，降低设备故障率，减少故障停电时间，保障电力稳定供应。

## 案例6：榆林市府谷县“加减乘除”同步走 项目审批再提速

榆林市府谷县聚焦项目全生命周期管理的难点、堵点，纵深推进工程建设项目审批制度改革,重点破解项目落地慢、开工迟问题,全力助推建设项目开工提速增效。

**品牌引领，审批服务做“加法”。**以“新政务，心服务”党建品牌为抓手，跳出思维定式、创新工作思路、践行“马上就办，办就办好”工作理念，推动审批服务提质增效。在企业提出申请，且符合条件的情况下，将土地报批手续和开工审批手续同步开展。优化审批流程，将土地权籍审核工作前置到交地环节之前，提前完成权籍调查、资料审核、外勘测量、信息录入等工作。将消防人防涉及图审、施工许可、质量安全监督通知书“一窗接件、同步受理、并联出证”。采取多测合一、多验合一、并联审查、告知承诺、容缺受理等多种方式减少项目审批“停靠点”。

**简政放权，优化流程做“减法”。**根据“标准地”改革有关要求，按照优流程、减材料、压时限的总体思路，合并审批事项2项，减少证明、材料5项，整合减少中介服务事项4项，合并验收3项，优化调整审批时序2项，将三项开工前审批事项的原有流程时间缩减至5个工作日，进一步简化了工作流程，极大缩短了办理时限。

**部门联动，项目审批做“乘法”。**各部门深化联动机制，加强沟通对接，共享信息，同向发力，主动对接项目审批，提前介入，做好超前服务，多渠道开展项目联合审批服务活动，逐环节确定办结时限，联审联办，确保土地交付的同时“四证齐发”，实现交地与领证“零时差”，拿地与开工“同步走”。

**助企纾困，急难愁盼做“除法”。**为破解企业投资项目审批流程长、耗时多、来回跑等问题，梳理了土地使用权出让审批、不动产登记、用地规划许可、工程建设许可、施工许可等各阶段流程，积极开展“交地即交证”“交证即开工”，为项目早落地、早开工按下“快进键”，不仅给企业节省了大量的时间成本，也减少了资金沉淀，以良好作风为企业发展提供高效、便捷的营商环境。

案例7：西安市创新推出“技术交易信用贷”

开辟科技型中小微企业获贷新途径

西安市着眼为科技型中小微企业纾解“获贷难”问题，依托秦创原创新驱动平台，在全国首创“技术交易信用贷”，利用技术合同支持科技型企业融资，有效降低了科技型中小微企业融资成本，推动创新链、产业链、资金链有效融合，开辟了科技型中小微企业获得纯信用贷款的新途径。

**建立指标评价体系，使技术价值“能评估”。**在走访调研60余家有技术合同的科技企业和广泛对接多家合作银行的基础上，开发了“西安市技术交易信用贷融资评价系统”，从技术创新、成长经营、技术交易信用、辅助指标4个维度29项指标，对科技型中小微企业进行精准效量化评价。有融资需求企业自行登陆系统填报数据，第三方评价机构审计复核后出具评价意见，为银行深度、客观了解企业盈利能力和成长性、是否放贷提供了新的评判依据，有效缓解了企业技术合同交易评估难、作价难和银行贷款反担保条件苛刻等矛盾。

**简化贷款申报流程，让科技企业“愿意贷”。**相较传统科技金融贷款流程，技术交易信用贷无需担保机构做担保，节省了担保环节，只需科技企业提出申请、第三方机构评审复核、市科技局出具推荐函，合作银行即可放贷，放贷时间最短可缩减至8天。这种申请流程少、周期短、放贷快的科技金融产品，大大降低了科技型中小微企业获得贷款难度和成本。

**政府增信分担风险，让商业银行“敢放贷”。**科技型中小微企业普遍存在实物资产偏低、质押物少等情况，金融机构出于“风险”考虑，给这类企业贷款多有顾虑，技术交易信用贷通过设立“政府专项风险补偿基金”，在企业发生坏账损失时，可给予每户企业最高500万元的风险分担，通过政府承担适量信贷风险，强化风险协同共担效应，有效调动了银行放贷积极性，逐步形成“支早支小支科技、投精投硬投创新”良性发展趋势。

**实施贷款贴息补偿，帮企业贷款“降成本”。**技术交易信用贷不但分担银行风险，也对企业贴息补偿，每家企业最高补贴三次、贷款贴息20万元，企业通过技术交易信用贷方式领取贴息补助后，综合融资成本均在3%以下，最低可至1.65%，是目前全市科技金融服务体系中企业申报条件要求最低、获得信贷利息负担最轻的信贷产品。

## 案例8：汉中“六字诀”优化提升金融领域营商环境

## 助力中小企业纾困解难

汉中市念好“快、合、优、让、准、创”六字诀优化金融领域营商环境，全力推进稳经济金融服务政策落实，助力中小微企业纾困解难，保障汉中经济稳定发展。

****“快”字当头，加强督促指导。****坚持每季度召开1-2次政银企担对接会、产品推介培训会和进园区、进企业活动，及时传导稳经济大盘保市场主体等系列政策，强化互动沟通。编印《汉中市稳住经济大盘惠企惠民政策汇编和申报指南之金融政策》，按照产业、行业，针对性地举办融资产品推介会、培训会，提升了市场主体融资实务操作能力和融资便利度。

****“合”字聚力，完善配套措施。**出台**《关于加快金融业高质量发展三年行动计划》、《关于加快推进企业上市三年行动计划》、《关于加强金融服务实体经济发展三年行动计划》、《关于完善政府性融资担保体系建设三年行动计划》、《关于招引金融机构驻汉激励试行办法》、《关于银行业机构支持汉中经济发展评价激励试行办法》、《现代金融产业链实施方案》等系列组合式政策措施，不断加强对汉中金融业发展的正向引导和支持。针对2022年经济下行形势，及时制定《关于实施疫情期间金融服务能力提升工程工作方案》和《稳住经济大盘8条金融服务保障措施》，为汉中金融健康发展奠定了坚实基础。强化金融机构服务地方经济发展考评机制，充分运用政府性资金和财政资金的撬动作用，引导推动银行业金融机构服务质量和水平不断攀升。

****“优”字为重，强化对接平台。****加快综合金融服务平台建设，完善非银数据报告，向各相关部门申请授权数据工作，目前数据可形成企业画像、征信评分功能，具备初步生成普惠性非银数据报告模型。设立汉中市及汉台区“四贷促进”金融服务站，依托“金融超市（线下）+综合金融服务平台（线上）”模式，以加大对首贷、信用贷、无还本续贷、随借随还贷支持力度为突破口，深化企业政务数据、征信数据挖掘应用，积极推动银企对接，提高小微企业的获贷成功率。大力推进市资信担保公司深化与银行业机构合作，依托银担2:8比例分担机制，开展“见贷即保”、纯信用、无抵押式的批量化担保服务模式。

****“让”字贯穿，做实减费让利。****持续强化小微企业信贷政策效果评估、小微企业金融服务考评通报制度，引导金融机构优化金融产品和服务，有效降低小微企业融资成本。积极发挥结构货币政策工具作用。发挥汉中利率自律定价机制作用，持续引导实体经济融资成本下行。推动市资信融资担保公司年化担保费率降至1%以下，全额承担受保企业的不动产抵押登记费用。

****“准”字为要，精准助企纾困。****全面推行“一链一行”主办行制度，在全市金融系统中开展常态化主动入企问需专项行动，主动对接续贷、延期还本付息服务，积极利用纾困帮扶基金、风险补偿、财政贴息、财政奖补等政策，针对大秦机械、正骏金果、秦川大厨等一批重点企业，制定“一企一策”帮扶机制，保持了正常运营、扩产增效。

**“创”字突破，改革引领发展。**加快对接资本市场，开展上市陪伴计划，专人常态化全力协调解决企业上市进程中遇到的各类问题。推进汉台信用联社与南郑农商银行合并新设汉中农商银行、成立金融资产管理公司、设立产业发展基金、整合升级一家市本级优质AA级投融资平台，健全现代金融服务体系，为汉中加快建设现代化区域中心城市提供有力的金融保障。

案例9：咸阳市兴平市创新“项目管家”服务机制

全方位保障高质量项目建设

咸阳市兴平市聚焦服务项目建设“全流程”，创新推行“项目管家”全流程协调服务工作机制，助推高质量项目快速落地落实。

**高位推动、建强队伍。**由市级主要领导负总责，高位推动“项目管家”机制落地运行；成立由市级主要领导任组长，分管常务副市长为副组长的“项目管家”工作领导小组，由组织人事部门参与“项目管家”队伍建设，为配强选优“管家”队伍提供坚实组织保障。共设置15个高质量项目“市派管理”工作站和47个镇办（部门）派驻“管家”工作站，配置管家人员124人，全方位配齐配强“管家”队伍。

**建章立制、创新方法。**分层次建立重点项目一对一全生命周期“管家”服务机制和“1+1+N”（项目管家+项目联系人+N个行政部门）服务模式，实现从“项目跟着部门走”到“干部追着项目跑”的转变。树立“赋权、强责、有位”导向，推行实施项目管家“3456”运行机制，准确定位“三重角色”（代表政府提供政策服务、代表项目方帮办代办、代表施工方协调外围），切实运用“四项机制”（选拔任用、能力选优、能上能下、严管厚爱），明晰强化“五项职责”（核校、督促、服务、协调、建言），充分赋予“六种权利”（会议召集权、工作交办权、事项督办权、直接汇报权、线索移送权、一票否优权），促进“项目管家”工作高效运转。

**靠前服务、成效显著。**按照“把服务送到项目建设最前沿、最一线”的工作要求和“帮忙不添乱、服务不干涉、推进不缺位”的原则，推行“管家”服务事项化、清单化。通过印发政策宣传手册，绘制环评等事项办理手续“流程图”等，全方位为项目前期报建各个环节提供全程服务指导，营造服务项目建设全流程的优质“软环境”。“项目管家”工作站设立以来，先后协调解决了敏华家居智造、先进智造孵化基地、润泽科技二期等项目推进过程中存在的杆线迁移、水电气保障、管网拆改、污水排放等各类问题52件，化解外围群众纠纷12起。

**担当在先，提升效能。**全市124名“项目管家”挺身一线， 勇于担当，全面推行落实“容缺受理+承诺制”，采取“先受理、先实施、同步审核资料”的服务方式，帮助项目在前期手续办理过程中压减办事环节，及时满足项目（企业）需求。“项目管家”全流程协调服务机制建立以来，已开工的95个项目前期手续办理全部实现最短时限办结，项目（企业）用水、用电、用气等运营保障最少环节完成，企业运营成本持续降低。

# 案例10：西安市推行“分阶段施工许可”改革

# 推动工程建设项目加速开工落地

西安市按照“试点先行、创新优化、协调推动”的工作思路，推行“分阶段施工许可”改革，支持企业按需求分阶段申领施工许可证，持续优化审批流程、简化办理条件、压减申报材料，推动工程建设项目早开工、早落地、早达产，为市场主体减负增效发挥了“助推器”作用。

**分类精细化，审批效率再提升。**区分“有基坑工程专项施工方案及专家论证意见”“具备法律、法规、规章及规范性文件要求的所有要件”2种情形，将建筑工程施工许可按建设需求分基坑和主体两个阶段进行核发，同时实行工程质量、安全监督和施工许可手续合并办理，探索建立了建筑工程施工许可分阶段办理新模式，实现工程建设周期至少缩短20天，大幅提高施工许可办理效率，为项目从拿地到开工节约1-3个月。

**申报精准化，审批流程再优化。**实行施工许可清单制管理，明确规范受理条件、申请材料、流程环节、收费标准、审批时限等要素，为企业提供清晰的办事指引。进一步优化审批流程，精简申报材料，实行并联审批、告知承诺、非核心材料容缺受理。建设单位取得合法用地确定施工总承包单位和监理单位后，在危大工程清单及安全管理措施等条件支撑下，可提前申领基坑阶段施工许可，为项目报建提供更大便利。

**监管精确化，审批保障再加强。**住建部门根据分阶段施工许可内容实施监督检查，做到前后阶段施工监管有序衔接；资源规划、住建等部门严格按职责密切配合、审管联动，及时协调解决分阶段办理过程中遇到的问题，不断健全监管措施、监管层级、反馈机制等，运用现场指导、“智慧工地”监管等方式，加大对提前开工项目监督管理力度和巡查频次，从严查处违法违规行为，确保工程质量和施工现场绝对安全。

案例11：西安市高新区探索园区型营商环境服务新模式

　　西安市高新区依托专业园区打造集成化、功能化、系统化营商环境支撑体系，通过全方位支撑、全要素整合、全生态构建，推动专业园区服务提质、发展提速，塑造以园区为载体、以服务为保障的新型营商环境。

**全方位支持，集成高效“工具箱”。**整合政府政务服务驿站与园区现有服务平台，以政府服务为支撑，以园区保障为核心，推行“窗口受理、系统推送、部门审批、一窗通办”，构建涵盖政务事项办理、人才招聘、政策兑现、政企沟通交流等百余项内容的园区公共服务体系。目前，已在8个专业产业园区前置营商环境服务，企业可直接在园区内办理相应政务事项，打通政务服务“最后一公里”。探索贴心管家、智慧园区创新模式，有机融合政务服务与公共服务，打造“助企一把”公共服务平台，企业可直接通过平台实时反馈问题，并在最短时间内获得解决，保障企业“无忧办公”。

**全要素保障，提供优质“服务器”。**各专业园区立足高质量发展需要，全面强化服务要素保障，形成了以生产性服务、公共性服务和生活性服务为支撑的服务体系。相关部门联合园区管办新增共享会议室、共享实验室、硬科技银行等生产性配套设施和服务，确保企业安全生产、安心经营；围绕水电气暖、安全保障、专业融资、节能减排等公共服务配套，组建专业团队，开展一对一企业定制服务，24小时服务“不打烊”；增设餐饮、娱乐、健身、便利店、快递、咖啡店、人才公寓、诊所等生活性配套设施，开通直达地铁、公交枢纽等免费班车，为企业员工提供便捷条件。

**全产业支撑，培育塑造“生态圈”。**按照“核心在产业、关键在功能、支撑在园区、机制是保障”思路，将营商环境提升与产业高质量发展无缝衔接。发挥主导产业集群优势，依托高校、科研院所、创新平台等资源，以要素、服务、机制为支撑，产业链上下游企业为主体成立产业联盟，入驻企业在园区内即可寻找市场合作机遇，实现联动抱团发展。

## 案例12：渭南市探索推行投资项目审批

## “容缺+承诺制+并联审批+全程帮办代办”模式

　　 渭南市持续深化投资项目审批制度改革，制定印发了《渭南市市级投资项目“容缺+承诺制+并联审批+全程帮办代办”审批办法（试行）》（以下简称《办法》），加快项目手续办理，助推营商环境进一步优化提升。

**清单式管理，精准化推进。**一是精准摸情况。市级重点项目出台后，市行政审批局组织市级项目手续办理部门深入项目一线，分层分类摸清每个项目情况。综合考虑新建、续建和省、市、县三级办理权限，梳理立项、土地、规划、环评、稳评、施工许可等手续办理情况。二是精准建清单。建成项目手续办理“颗粒化”清单，列明每个项目的各手续办理情况、存在问题，明确了手续办理层级和责任单位、最后完成时限等。三是精准谋对策。坚持“一项目一策、一手续一策”，采取消号管理的方式，精准推进项目手续办理。

**试行容缺审批，精减审批材料。**一是在《办法》中列明了容缺审批中的主审材料和容缺材料名单，其中容缺材料27份，精简22.3%。二是容缺材料不会对审批结果产生实质性影响的、可以通过事后监管纠正的，手续办理部门快速完成审批；容缺材料可能会对审批结果产生实质性影响的，手续办理部门出具初审意见，其它部门将该初审意见作为本部门审批依据。三是明确是否采取容缺审批由项目单位提出申请并做出书面承诺，审批后30个工作日内补齐所有容缺材料。不能补齐或者补齐的容缺材料不符合规定的，原审批文件作废，重新办理审批手续，确保审批资料符合规定。

**推行并联审批，减环节减时间。**一是网上申报。项目单位通过“陕西省投资项目在线审批监管平台”进行申报。二是赋码预审。手续办理部门在1个工作日内完成预审，赋予项目代码。三是统一接件。综合窗口一次性接收项目单位网上上传或者现场递交的全部申报材料，对材料齐全、要件合格的马上受理并分发相关部门，对不齐全、不合格的一次性告知项目单位补充完善。四是分类办理。手续办理部门同步审查申报材料，在规定时限内完成本部门手续办理工作。对涉及手续办理部门多、协调难度大的项目，市行政审批局开辟“绿色通道”，以会商会议的方式进行联审。五是办结回复。手续办理部门在手续办结后1个工作日内通知项目单位现场领取或通过政务专递递送办理结果。

**全程帮办代办，减少跑动次数。**一是现场帮办。在政务大厅设置帮办代办服务窗口，根据项目单位需要，一对一进行业务指导，协助准备申报材料，协调办理各项审批手续。二是一线服务。组织帮办代办人员30余次深入项目一线，开展上门问需和现场服务活动。三是业务培训。针对项目单位手续办理人员流动更换频繁、业务不熟练问题，围绕所需材料、平台流程、易漏易错事项等主要方面，市、县两级组织项目单位手续办理人员进行了30余场培训，较好地解决了资料准备慢、错情多的问题，确保资料一经上传即能受理、进入审批流程。

**完善审批机制，降低行政成本。**一是建立联络员制度。各手续办理部门确定2-3人专业人员负责本部门项目手续办理，并确定一名联络员负责项目资料接转和相关事项沟通衔接。通过压实审批责任，确保对项目申报材料做到同步审查、限时办结。二是建立会商制度。及时研究解决项目审批过程中的难点、堵点问题，特别是并联审批问题。三是建立通报制度。每周汇总通报项目办理情况，分析存在问题，研判审批形势，交流先进经验。并以督办函形式加强督导，加快了项目手续办理，为重点项目“一月一开工”奠定了坚实基础。

案例13：西安市推行劳动能力鉴定“只需跑一次”

西安市创新开展劳动能力鉴定试点工作，由人社部门与医院开展合作，通过拓宽申报渠道、优化办事流程、精简办事材料等创新举措，大幅缩短劳动能力鉴定周期70%以上，实现了工伤职工办理鉴定“只需跑一次”。

**优化流程提速办。**围绕伤病职工在办理劳动能力鉴定时“多头跑、重复跑、耗时长”问题，与西安仲德骨科医院达成劳动能力鉴定合作试点，将现场鉴定从鉴定中心搬进医院。借助医院仪器场地和医护资源，推行鉴定前网上申请，把过去鉴定申请、辅助检查、现场鉴定、领取结论书4个环节至少跑4次、耗时2个月的鉴定流程，优化整合为鉴定全流程1个环节、职工只需跑1次即可完成，实现了鉴定周期由国家规定的60天大幅缩短至5到10个工作日，提速70%以上。

**拓展渠道简便办。**推行劳动能力鉴定“掌上办、邮寄达、随时查”。上线运行手机端“西安劳动能力鉴定掌上办事”小程序，覆盖“病残鉴定”“工伤劳动能力初次（复查）鉴定”“辅助器具配置或更换”等三个高频事项，用人单位和职工通过登录小程序填写信息、上传照片，即可完成鉴定申请环节。2023年第一季度小程序累计受理鉴定申请2254件，占全部业务量81 %。全面实行伤残鉴定结论邮寄送达，将结论领取由以往的现场领取转变为快递直达，群众在家即可领取结论。为伤病职工提供鉴定事项短信告知服务，群众通过手机短信即可及时了解办事进程，显著提升群众办事感受度。

**精简材料高效办。**印发《工伤职工劳动能力鉴定办事指南》，梳理改革经验做法，有针对性解决了劳动能力鉴定中的难点、堵点问题。进一步流程再造，精简材料，将全套医疗资料至多7项精简为2项主要医疗资料；在合规前提下删减原表格中11项不必要的内容。减少资料流转，将医疗资料由市人社局和医院间定期交接，优化为各环节单位或职工自行携带，进一步优化服务，提高工作效率，方便单位和职工“即时即办”。

案例14：西安市经开区深耕“两链融合”

加速产业聚集赋能营商环境建设

西安市经开区以深耕产业链、创新链融合发展赋能优化营商环境，围绕补齐产业链、增强创新链、稳定供应链，推进制造业转型升级和集群化发展，持续加强大中小企业融通型特色载体建设，加速“两链”融合和大中小企业融通发展，全面构建产业生态，打造产业发展新高地。

**依托支柱产业链主企业，带动全产业链创新能力提升。**紧密结合经开区现代产业体系建设和硬科技产业发展实际，以增强功能区内龙头企业自主创新能力为核心，大中小全产业链上下游企业融通产业生态为特色，重点围绕汽车、高端装备制造、新材料新能源、电子信息4大支柱产业，引导链主企业积极参与秦创原创新（研发）中心、展示中心的建设和创新试点工作，建立全产业链联动协同发展机制，提升全产业链上下游企业整体创新能力。

**研究产业现状，着力构建优势产业创新链。**依托产业集群规模优势和龙头企业资源整合优势，构建产业链；依托骨干企业建设十大创新平台和十大工业互联网平台，布局创新链。引导陕汽、隆基、华天、中车永电、西部超导、天隆科技、大医集团等行业龙头和骨干企业参与到中、省、市不同层级的产业创新布局中，强化企业创新主体地位，发挥重大创新平台对产业链整体的创新辐射带动作用。

**以需求为导向，推进产业链创新链融合发展。**依托科研机构、高校和创新企业，围绕创新链布局产业链；推广西北有色金属研究院科技成果产业化模式，瞄准国家战略性需求，实现产品自主研发、技术可控、更新换代衔接有序，辐射带动上中下游产业链聚集发展，目前已形成新能源新材料产业集群；瞄准商用汽车协同研发与生产运营的数字化、智能化、网联化、轻量化以及新能源化的产业升级方向，加速整合汽车相关各类新技术和创新要素，支持强化陕汽集团的龙头企业引领带动作用，加强汽车产业链延链、补链、强链，组织汽车产业链大中小企业开展协同融合技术创新；集群化聚集上下游产业链、创新链、供应链和服务链企业，不断推动汽车领域产业链向上下游拓展延伸，提升基础产业环节和技术研发环节整体实力，深入挖掘市场服务价值，打造两链融合发展的良性生态体系。

**培育两链融合下企业生态系统。**瞄准商用汽车、新材料、高端装备制造、消费品制造、电子信息、国防科技等主导产业和硬科技产业，建立梯队培育机制，重点培育集聚人才创业、颠覆性技术创新成果、金融资本等创新要素和具有较高影响力的独角兽企业，不断壮大科技型中小企业、硬科技小微企业、高新技术企业、小巨人企业、瞪羚企业、独角兽企业以及上市、拟上市企业的科技类企业梯队规模，夯筑全产业链上下游大中小企业集群。深入实施“龙门行动”，加大对科技创新型企业科创板上市扶持力度，形成梯队式、动态化、可持续的企业上市培育机制。

## 案例15：西安市打出招才引智“组合拳”

## 聚力打造青年人才集聚新高地

　 西安市从人才引进、人才就业、人才激励等多个维度，不断强化制度保障、平台保障、服务保障，有效激发了人才创新创造创业活力，为高质量发展提供了有力支撑和人才保障。

**强化“引才”政策保障，扩充人才招引“蓄水池”。**建立“人才+高校+企业”三方协同机制。创新“政府搭台、企业建设、高校助力”合作模式，联合西交大、西工大、西北有色院、西安光机所等驻市重点高校院所，共同搭建协同创新基地，面向海内外吸引招聘我市产业发展急需紧缺人才，重点引进全球排名前200高校的博士以上高层次人才，联合开展科技创新和技术攻关。完善高层次人才奖励机制。出台《西安市吸引集聚硕博研究生若干措施（试行）》，设立“西安市高层次研究生就业储备池”，及时登记西安地区已毕业未就业硕博人才信息，对“入池”人才加大政策激励，按照博士每人1万元、硕士每人5000元的标准发放“西安硕博人才奖”，持续加大硕博人才吸引力。健全企事业单位人才激励机制。国有企事业单位引进或聘用海内外优秀博士，可按照市场标准采用年薪制或协议工资制。为市属企事业单位引进博士发放安家补助，优先提供人才安居保障，应届博士可优先申请入住市级高端人才公寓。

**筑牢“用才”平台保障，拓宽人才就业“好渠道”。**搭建硕博人才就业推荐平台。大力实施“百日千万专项行动计划”，今年以来，全市各级公共就业和人才服务机构先后筹办大中城市联合招聘会、“国聘行动”、网络招聘会、直播带岗招聘会等线上线下校园招聘活动168场，提供就业岗位40.34万个，服务毕业生31.16万人次。搭建大学生就业见习平台。积极推动“百万就业见习岗位募集计划”，加大毕业生见习基地建设力度，积极拓展就业见习岗位，支持大学毕业生就地就近申请参加见习，见习期间享受每月1200元生活补贴。实施就业见习补贴提前发放政策，鼓励企事业单位吸纳更多高校毕业生就业，对未满见习期已签订劳动合同的人员发放剩余期限的见习补贴。

**强化“留才”服务保障，营造栓心留人“好环境”。**创新“人才+金融”服务保障。推动设立总规模为5亿元的“西安人才发展基金”，采取政府主导、市场化直投运营模式，重点扶持以秦创原为重点的高层次人才创新创业项目，破解人才创新创业初期研发投入高、项目发展融资难等问题，促进人才资源转化为产业发展动能。依托西安银行成立“西安人才服务银行”，根据高层次人才实际需求匹配相应金融产品，提供免抵押、免担保最高2500万元的“人才贷”等金融产品，推出供应链金融、财务顾问服务，强化全链条人才金融支持。打造“西安青年人才驿站”，为“线上”入站大学生提供社保补贴、奖补发放、岗前培训、就业指导等政策优待和就业服务，实现就业创业后即刻兑现补贴资金。“线下”驿站将收储改造部分地铁沿线及产业集中区域保障性租赁住房为青年人才公寓，为外地大学生提供7天的免费住宿服务，同步设置“就业服务站”，提供招聘信息发布、就业指导、政策解读、社会融入、法律援助、人才交流等全方位配套服务。夯实高校毕业生就业创业保障。实施“高校毕业生乐业计划”，对有意愿在西安就业创业的高校毕业生发放最高1000元“乐业补贴”，帮助高校毕业生解决就业过程中交通、通讯、餐饮、旅游、读书等方面需求，提升高校毕业生对西安的认同感、体验感，保障毕业生在西安安居乐业。简化西安“乐业补贴”发放办理程序，支持线上申请、线上审核、线上发放，实现“乐业补贴”发放“零跑路”。

案例16：西安市全方位推行“不打烊”政务服务

西安市聚焦有效提升企业群众办事便利度，组织市级相关部门及各区县开发区，通过在全市政务服务领域推行“专区办、一网办、掌上办、自助办、快捷办”等系列举措，切实满足企业群众多元化办事需求，为企业群众提供全方位的“不打烊”政务服务。

**线下“不打烊”专区办。**在市区两级22个政务服务大厅全面推行“周末不打烊”服务，开设“不打烊”服务专区，结合企业群众实际办事需求，按照“分批实施、动态调整”原则，公布“不打烊”事项清单，市、区两级累计推出两批3273个办件量大、办事频率高的线下政务服务事项，在双休日和工作日午间、下班后时段实施工作人员轮岗制度，最大程度满足企业群众“延时办”需求。2023年以来，市区两级政务服务中心“周末不打烊”服务专区，累计接待办事群众22771人次，办理各类服务事项17624件。

**线上“不打烊”一网办。**上线运行新的一体化政务服务平台，推出25个服务专题，搭建“无证明城市”“一证通办”“云踏勘”“审管联动”等特色模块，支撑政务信息资源跨部门、跨地区、跨层级无缝全流程流动。按照“能上尽上”原则，将市、区县（开发区）、镇（街）、村（社区）四级政务服务事项全部纳入平台办理。企业群众登录西安政务服务网，即可随时随地在线提交办事申请、查询办理进度、反馈办理结果。目前，全市95%的政务服务事项实现网上可办，85%的事项实现全程网办。

**掌上“不打烊”指尖办。**针对企业群众“指尖办事”需求，优化“i西安”政务服务APP、“西安政务”微信公众号业务办理功能，推动将全市移动政务服务应用全量汇聚至“秦务员”政务服务APP，涵盖民生保障、便民生活、交通出行、文体教育、医疗健康等9个领域主题服务，实现政务服务事项“掌上好办”。

**家门口“不打烊”自助办。**依托“15分钟政务服务圈”建设，逐步在各级政务服务大厅、185个镇街便民服务中心、1320个社区便民服务站、94个政务服务驿站开设7×24小时自助服务区，配备自助服务终端机，实现税务、社保、公积金、不动产、公安等领域高频事项全天候自助办理，有效满足企业群众“就近办、随时办”需求。

**特殊需求“不打烊”快捷办。**针对疫情防控等有特殊需求、紧急情况的事项，坚持“急事急办、特事特办”原则，开辟审批服务“绿色通道”，实行“告知承诺”、并联审批、“容缺办”等审批方式，采取远程指导、线上审核、“无接触”接收资料、结果免费寄递等办理方式，支持企业群众通过大厅现场预约、政务服务热线、政务服务网、“西安政务”微信公众号、部门自建系统等多渠道办理，实现特殊事项“快捷办、不断档”。

案例17：宝鸡市金台区大力推进“一件事一次办”集成服务改革

宝鸡市金台区持续推动“一件事一次办”集成服务改革，聚焦企业和群众高频办事需求，谋划集成了以企业和个人全生命周期为中心，建立跨部门业务协同、线上线下数据共享融合新机制，延伸打造审批最快、流程最优、效率最高、服务最好的优质政务服务营商环境。

****事前细化，明确责任目标。一是****在2022年推进“一件事一次办”集成改革基础上，串联起公民从出生到身后、企业从开办经营到注销的各个重要阶段，合理归集多个相关联的高频“单项事”，梳理20项“一件事一次办”集成套餐清单，推行单部门内部集成、多部门联动集成、多层级权限集成的服务模式，按照“三级四同”“五减一优”要求，逐项编制标准化办事指南。**二是**成立“一件事”领导小组，落实“联合”工作机制，细化部门职责，推动全流程联办进展，打破部门和部门间的“信息孤岛”，推动部门间的“互联互通”。

**事中简化，提高服务效率。一是**简化办事材料。通过“修改、体验，再修改、再体验”精细化梳理修订办事指南和一次性告知书，确保群众办事“一看就明白，一填就正确，一审就通过，一次就办好”。**二是**简化办事渠道。开通线上线下双通道，在区政务大厅设置“一件事一次办”专窗，协调督促各部门之间业务系统与“一件事”政务平台数据实现互联互通，打造共享平台实现材料复用、数据共享，实现全区政务服务平台一体化、全覆盖。推广掌上办和自助办，实现“秦务员”手机APP与PC端同步运行，增设自助服务终端，将适合自助办的“一件事”优化为自助办理。实现线上“一次登录、一网通办”，线下“一窗进出、最多跑一次”。

**审批优化，升级服务模式。一是**优化办事流程。按照“能减则减、能免则免、能快则快、能优则优”的原则，细化事项分类管理模式，准入“告知承诺制”，将“实质审查”改为“形式审查”。**二是**运用“不见面审批”平台，扩大应用“零跑腿”和远程核查事项，全面提升审批服务工作的便捷度、廉洁度和满意度。**三是**依据“特事特办，特事快办”的原则，形成“容缺办、预约办、帮代办、跨区办、上门办、掌上办、邮寄办、延时办、就近办”九种服务组合拳，建立咨询导办服务团队，提供精准化、智能化、规范化、专业化的办事指南和咨询服务。

**事后强化，协同监管机制。一是**强化评价应用。在窗口、大厅铺设“好差评”评价器和评价二维码、线上办理评价结果在政务服务网中体现，实现“好差评”线上线下全覆盖，政务服务评价对象全覆盖。部门形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制，及时掌握群众诉求风向标，尽全力满足群众的诉求。**二是**强化监管。按照“谁审批、谁负责，谁主管、谁监管”原则，健全部门内部审管衔接机制，明确行政审批、行业主管部门的监管职责和边界，及时将有关政务服务事项办理信息和结果同步推送至行业主管部门，行业主管部门相关的行政监管信息即时反馈，实现审批和监管信息同步推送、同步共享。

案例18：铜川市创新探索“三项改革”科技成果转化

“五个一”工作模式

铜川市坚持把承接“三项改革”科技成果转化作为实施创新驱动战略、加快秦创原铜川创新驱动平台建设的重要抓手和实干争先全省“三个年”活动部署的重要路径，探索“五个一”工作模式，主动出击、多措并举、精准承接，成为全省首个秦创原“三项改革”成果转化试验区。

**建立一个包抓对接机制。**先后与西安交大等9所试点高校在技术需求研发、科技成果转化、创新平台共建和人才团队引育等领域合作，与6所高校院所签订“三项改革”科技成果转化协议，确定在校设立飞地（铜川）科创中心，在铜共建飞地转化孵化产业基地或成果转化分中心。筛选与六大重点产业契合度高的25所“三项改革”试点高校院所，率先建立市级领导包抓对接机制，实行“一校一专班”和“一校一策”,开展“一对一”精准对接，实现高校院所科技资源供给和铜川产业发展需求高效对接、精准匹配，畅通成果转化渠道，推动更多科技成果快速在铜落地转化。

**设立一支科技成果转化基金。**将高新科技成果转化创业投资基金变更为“三项改革”科技成果转化基金，总规模2亿元，目前已支持科技成果转化项目3项，累计投资金额3000万元，有力推动了项目落地建设和产业化步伐。与中国银行陕西分行签订协议，通过科贷通、工企贷、企链通三大系列17款子产品和科技型中小企业融资担保业务，着力破解科技成果转化“缺钱转”“转得慢”等问题。

**建立一个科技成果转化项目库。**建立“三项改革”科技成果转化项目库，对入库科技成果转化项目实施动态管理，对落地转化工作进度定期通报，推动已落地转化和具备落地转化条件的科技成果落得下、留得住、发展得好。累计建成国家级研发平台2家、国家级星创天地2家、省级研发平台8家、省级科技创新平台25家，认证知识产权贯标企业53家；梳理出40项成熟科技成果，其中承接的12项科技成果已落地转化，24项已具备落地转化条件。

**出台一系列配套支持政策。**先后出台《科技创新推动高质量全面转型发展实施意见》《科技型企业创新发展倍增计划》《高层次人才服务保障办法》《“吾铜引凤”人才专项行动方案》《打好主动仗推动经济持续向好若干措施》《技术创新中心认定管理办法》等10余类政策，重点在科技创新主体培育、创新平台建设、人才引育用留、科技金融服务等方面体现“真金白银”的支持，进一步激发科研团队和全市各产业园区双向对接的积极性和主动性。

**培育一支高素质复合型科技人才队伍。**依托秦创原铜川创新驱动平台建设，持续加大科技人才培育引进，不断加快科技人才向产业集聚。申报实施省级秦创原人才项目24项，争取省级人才经费1250万元。已建立市级院士工作站6个、市级专家工作站15个、省级引智基地2个，培育引进各类人才369人、科技创业导师102人、科技经纪人10名；入选省级“科学家+工程师”队伍7支、陕西省科技创新人才6人。加强与省内外科技成果转化专业机构的合作，探索“不为所有、但为所用”的新机制新模式。

案例19： 宝鸡市千阳县“五个一”工作机制

打造县镇村政务服务互联互通新模式

宝鸡市千阳县以现有公共服务资源为基础，建设标准化镇村社区便民服务阵地75个，围绕群众生产生活需求，梳理服务事项镇级87个、村社区37个，联通县镇村三级电子政务外网，开启了群众办事从村到镇再到县级部门、全程利用政务服务平台跨层级开展业务受理办理、材料推送、结果反馈等工作、线下不再报送纸质材料的“五个一”工作机制，打造县镇村政务服务事项互联互通办理新模式，全县5094个政务服务事项实现了群众办事小事不出村就能解决、大事不出镇就能办理。

**坚持应进全进，实现一门服务。**一是按照“一门一网一次”改革要求，整合政务中心和市民中心两个办事大厅，将与企业群众密切相关的企业开办、不动产登记、城乡居民养老保险、工伤登记等499项业务全部进驻政务服务中心38个窗口集中办理，不再保留部门单独设立的服务大厅，新的政务大厅可为群众提供24小时自助服务区、可视数据分析展示区、图书阅览区、便民服务区等设施，让服务功能更加完善，配套设施更加齐全，为企业和群众提供更多更全面的审批服务。二是瞄准“千钧一诺，阳光服务”主题，依托75个镇村社区便民服务阵地，开展优化提升行动，更新5个重点村便民服务站门牌，规范服务标准、提振服务形象，引导和实现群众办事不出村。三是对全县便民服务事项重新梳理。逐部门逐事项探讨确认，与部门镇多次沟通协商，将确定的镇村社区3125个与群众密切相关的事项，全部纳入新设的便民服务大厅集中办理，使群众只进一扇门就能办所有事。

**整合部门专窗，实现一窗受理。**一是结合过去大厅看起来专窗数量多、群众办事时专窗又无人的实际，新便民服务大厅投用成后，对县级部门单设的专窗进行科学整合，优化资源配置，实施受理办理分离，推行集成服务改革。二是全县镇级服务大厅统一设置3个综合窗口，从镇政府工作人员中确定3名干部，作为大厅窗口人员，负责受理群众申请，即办件随受理随办理，承诺件受理后转交镇业务干部办理，结果由窗口统一向办事人反馈；村社区服务大厅统一设置1个综合窗口，确定村文书或协管员为窗口人员，负责受理群众申请，进行帮办代办。三是统一制定大厅《岗位责任制度》《首问负责制度》《一次性告知制度》等9项制度和《工作人员公示牌》《便民服务工作流程》，规范窗口人员行为，实现了一个窗口受理所有事，群众随时来都有人接待。

**科学配置事项，实现一个标准。**一是针对窗口受理标准不统一和群众不会写申请填表格问题，按照统一封面和目录、清单和名称、材料和样表的要求，编制镇村社区办事指南75份，发放到镇村大厅使用。二是根据全省政务服务中控管理平台事项信息设置表单，对镇村社区3125个事项逐项完善信息，先对1镇1村1社区事项进行网上配置，经反复检查修改后，再参照配置剩余72个镇村社区事项。三是在政务服务平台上统一对公共服务事项设置办理单环节，对镇本级可办结事项设置受理、审核、审批、办结四个环节，审核转报事项村级设置受理、审核、办结三个环节，镇级设置受理、审核、审批、办结四个环节，确保全县镇与镇、村与村之间的事项名称相同、类型相同、材料相同、流程相同，实现了全县同一事项一个标准无差别办理。

**打破层级壁垒，实现一网办理。**一是加强日常对政务服务平台建设工作，做好网站的日常维护、数据修改等，对发现的问题数据及时查明原因，联系事项所在部门，力求为群众提供准确的办事指南信息。二是围绕群众能在家门口办成事，大胆创新，先行先试，选择23个镇村社区进行试点，在村级和镇级办结环节分别配置按钮，完善相关信息，将村镇县三个单个的事项办理全流程连接起来，形成了一个整体的闭环流程，群众办事不用报送纸质材料、全程可在政务服务平台上互联互通办理。三是加强“秦务员”APP、千阳政务微信公众号推广应用，将政府办事窗口“搬”到手机等客户终端上，实现多样化、个性化“云端”在线服务。加快整合部门专网与政务服务网对接工作，让群众办事只要在政务服务网上前台受理，就可直接接入行业专网办理，减少群众跑腿次数。

**优化特色服务，实现一次跑腿。**一是建立微信客服群，将大厅461个可办事项全部纳入政务服务微信客服群服务范围，为企业群众进行解疑答惑，辅导办理业务。二是梳理证照到期提醒清单，解决企业群众由于证照过期带来的办理麻烦与经营影响，切实让其感受到政务服务的温度。三是采取安排专人骑车送、上下班时顺便送、踏勘现场捎带送等有效方式，持续做好城区内免费送证照上门服务，千方百计服务市场主体。

案例20：西安市莲湖区创新“1234”工作法

推行“家门口就业”服务新模式

西安市莲湖区紧扣群众就业需求，创新推行“1234”家门口就业服务模式，通过搭建服务平台、强化工作协同、多级共同联动、构建四位一体服务体系，有效满足群众多元化就业服务需求，持续优化劳动力领域营商环境。

**搭建一个平台，就业服务更便捷。**创新搭建“秦云就业莲湖掌上大厅”，为群众提供政策资讯、家门口招聘、招聘会讯、就业服务等服务功能和求职登记、职业介绍等157个服务事项，将“人找岗”变“岗找人”，群众可快速、精准获取家门口的就业信息，随时办理就业失业登记、贷款申请、社保查询、劳动维权等业务。目前已完成全区9个街道3000多家企业的招聘信息展示，每月为辖区群众提供家门口就业岗位4000个以上，累计提供岗位推荐20711次，成功促进就业7500余人。

**强化两端协同，岗位释放更充足。**注重线上线下协同发力，通过线上招聘平台，分街道定期开展“家门口就业”网络招聘活动。线下举办“家门口”现场招聘会，建立“家门口淘岗集市”，实现岗位精准对接。强化公共服务与市场化协同配合，推进人力资源招聘信息资源共享，为群众提供更多高品质家门口就业岗位。发挥市场化机构专业优势，开展“1311”精准就业援助服务（即1次就业指导、至少3个就业岗位、1次免费培训、1次就业见习）8500余人次，进一步消除群众就业后顾之忧。

**实现三级联动，就业服务更有力。**出台《莲湖区家门口就业实施方案》，建立“区级部门、街办、社区”三级联动工作机制，通过在莲湖区市民中心设置“家门口就业宣传服务区”，在街道、社区建成3个“家门口就业服务驿站”，累计开展“秦云就业社区职通车”、专场招聘等活动61次，及时做好就业需求登记、政策宣传、岗位精准匹配、就业服务等工作，为群众提供更加精准、贴心、便利的就业服务，目前已累计提供各类见习、就业岗位41830个。

**构建四位一体，掌上服务更全面。**在全面推行“家门口就业”服务新模式的基础上，积极推动就业服务“掌上办”，在“秦云就业莲湖掌上大厅”开设就业创业、社会保障、人才服务、劳动维权四大板块，为群众提供“四位一体”人社公共服务，通过持续更新服务事项、优化服务流程，实现人社服务领域157个事项集成式办理，群众通过手机等移动终端，即可快速申请办理相关业务，大幅提升群众办事感受度。

案例21：延安市黄陵县创新招才引智举措

聚力打造良好人才发展环境

延安市黄陵县始终把招才引智作为推进高质量跨越式发展的第一抓手，创新举措，强化保障，聚力打造良好人才发展环境，推动全县营商环境持续优化提升。

**创新政策体系“引才”。一是强化机制引领。**制定出台《加快推进人才引进工作的实施意见》《高质量发展人才需求清单》《刚性柔性引才工作实施方案》等制度规定11项，为全流程做好人才工作提供政策支持。**二是强化资金保障。**财政专项列支5000万元，设立“人才引进政策兑现资金池”，并按照进出平衡的原则，及时足额补充。对重大人才引进项目，采取“一事一议、特事特办”的方式给予资金保障。**三是强化智库赋能。**组建黄陵智库，聘请陕西永秀智库、力厚智库、杭州城研等智库团队，与浙江大学签订人才引进合作协议，为招才引智提供咨询服务。

**创优全程服务“留才”。一是保障人才待遇水平。**整合建立全县事业编制周转池，对引进的硕士研究生以上专业化人才，除工资待遇外，连续五年每年给予5-10万元生活补贴，一次性给予10-15万元安家补助，解除人才后顾之忧。截至目前，已完成两批次面向全国招聘高层次人才46人。**二是激励人才创业创新。**采取“一事一议、一人一策”的办法确定各类待遇，并分类给予10-200万元创业扶持和10-300万元科研经费资助，对科技成果转化绩效评价优秀的最高给予100万元奖励。目前已引进中国工程院院士何满潮、康振生和国家苹果产业技术体系首席科学家马锋旺等专家人才103人。**三是优化人才配套服务。**制定出台住房、医疗、创业、家属就业、生活补贴等7个方面26条人才优待政策，并配套建设人才公寓，为各类人才提供保姆式、一站式服务，让人才留得“安心”。

**创设发展平台“用才”。一是以高质量项目建设为依托，建成全链条创业平台。**立足县域资源禀赋和发展阶段，确定了14个“双链融合”链长制，推出现代农业、文化旅游、装备制造等高质量项目30个，出台扶持措施26条，设立了1500万元的风险贷偿资金池、5000万元的融资担保基金、3亿元的西部秦创成长私募投资基金、5亿元的产业引导母基金，为各类企业和人才创业发展创造优良环境。**二是以秦创原轩辕科技创新中心为带动，建成综合性创新平台。**主动对接省秦创原总平台和市创新促进中心，建成集企业孵化、科技转化等为一体的轩辕科技创新中心，搭建现代农业、智慧工业、数字黄陵3大创新平台，培育引进企业77家。同时，与西北农林科技大学、西北大学、陕西师范大学等院校开展科研合作，建立专家工作站6个；与北京大学、应急管理部信息研究院、天地科技股份有限公司、陕西禄远等合作，建成智能云管控、国家煤矿安全智能开采重点实验室和诺莎智能风险管控等系统，为企业高科技产业提供有力支持，营造更好的科技型人才发展环境。

22：安康市高新区以信用管理激发12345市民热线效能

安康市高新区以“信用+12345市民热线”为载体，以专、精、快、实、严为标准，将12345市民热线受理、流转、办理、回复纳入信用管理，以信用赋能机制创新，以诚信体现责任担当，切实提升了解决群众“急难愁事”效率和企业全生命周期帮办代办效能。

**“专”字当先，承诺靠前。**创新机制推行“受理即承诺”，以信用约束和管理为抓手对各部门的工单办理情况进行监督考核。在安康市公共信用信息平台增设“信用+12345市民热线”模块，建立完善信用承诺档案和约束激励机制，实行电子标签化管理，分门别类精准识别受理承诺清单。在政务服务中心和涉及部门一体化推行受理员（承诺单）、承办员（服务清单）、监督员（督办单）的“三员三单一体”全流程闭环体系，为工单在办理环节的高效流转提供专业化保障。

**“快”字为基，体现担当。**以市“12345”便民服务平台和公共信用信息平台为依托，实现工单和服务清单快速流转，完成申请、委托、受理、转办、查询、反馈、评价等智能化闭环运作，以“数据流动”代替“人员跑腿”，有效避免诉求重复提交和互为前置等问题，极大提高了工作效率和服务质量，确保企业群众的急难愁盼问题第一时间得到解决。

**“实”字为要，取信于民。**信用加持，一诺千金。12345工单大部分都是“小事、琐事”，相当一部分还需要和相关职能部门沟通协调，但解决的好不好却是广大群众的“大事”。通过以信用档案背书，“勤作为”有加分激励、“慢作为”甚至“不作为”将要受到关注和警示，从而倒逼各部门担当好“首问负责制”，实实在在做到“不跑单”“不退单”。

**“严”字为尺，擦亮招牌。**从严管理，强化工单办理过程监督，全面提升“三员（三单）”业务素质和服务水平。将工单服务承诺纳入“好差评”管理，按照月通报、季考评、年考核的方式，依据《高新区损害营商环境行为责任追究办法》对工作不力、延误办理或被企业群众投诉举报的部门及个人进行问责处理并计入诚信档案。同时，邀请媒体记者、企业和群众代表、营商环境监督员通过走访调研等方式，全面开展12345工单服务满意度评估，找差距促整改，擦亮“诚信服务”的金字招牌，切实增强辖区企业和群众的获得感和满意度。

案例23：延安市宝塔区建立“无事不扰十不准 有求必应十必须”工作机制推动营商环境持续优化提升

延安市宝塔区加快政府职能转变，建立了“十不准、十必须”工作机制，全力打造“无事不扰、有求必应”的营商环境，努力实现生产经营“零干扰”、项目入驻“零障碍”、服务群众“零距离”、办事效率“零延误”。

“十不准、十必须”，细化措施出实招。**一是**政务服务事项**不准**超出清单审批、以备案等形式搞变相审批，可全程网办的事项不得强制要求到现场办理；**必须**实行清单管理，推广“一网通办”“一事联办”，按法定和承诺时限做到审批服务“零超时”。**二是**任何单位或个人**不准**以任何形式干预项目正常审批进度，擅设审批门槛、擅增审批事项、拖延审批时限，揽权不放或只放不接；**必须**全面优化审批流程，依法下放审批权限，推动项目全流程在线审批，逐步实现项目审批和建设全过程监管。**三是**涉企行政事业性收费项目**不准**超出清单收费、搭车收费、变相收费，擅自提高涉企保证金收取标准、拖延返还时限；**必须**实行清单管理，严格按照收费范围、收费标准征收。**四是**对所有市场主体**不准**擅自提高准入门槛、搞地方保护、指定交易、设置市场壁垒；**必须**平等对待，严格落实市场准入负面清单、公平竞争审查制度。**五是**各相关部门**不准**随意安排涉企会议、调研，强制要求企业参加对企业发展无益的考评、评比、排名、创建等，干扰企业正常经营生产；除走访服务企业等专项活动外，其余涉企检查、会议、调研等活动**必须**严格实行归口报批管理，经批准后方可组织。**六是**行政执法检查**不准**巧立名目搞突击，滥用自由裁量权，随意执法、重复执法、多头执法，任性处罚；除特殊行业、重点领域外，其余行政执法检查**必须**实施“双随机一公开”监管，实现联合执法“进一次门、查多项事”。**七是**行政执法部门**不准**对新业态、新模式简单否定，以罚代管，一罚了之；对所有市场主体**必须**实行包容审慎监管、“温度”执法，对市场主体首次轻微违法经营行为并及时纠正的免予行政处罚。**八是**司法行政部门**不准**在帮助市场主体规避法律风险、减少法律纠纷等前期引导中懈怠无为，在畅通投诉渠道、拓宽维权途径等后期化解中缺位失职；**必须**提升公共法律服务能力和水平，为优化营商环境提供全方位法治保障，营造公平公正的法治环境。**九是**各相关部门**不准**“新官不理旧账”，在政策落实中不作为、慢作为或执行政策“搞变通”“打折扣”“设路障”；所有惠企利企政策**必须**用准用好用足，坚决落实承诺事项。**十是**各相关部门**不准**对企业合理诉求置之不理、推诿扯皮、敷衍塞责，或只表态不落实、只过问不解决；**必须**主动倾听企业诉求，落实首问负责制，积极回应，认真处理，及时反馈。

案例24：杨凌示范区“四项服务”“四个机制”

构建服务企业最强合力

杨凌示范区以企业需求为导向，围绕区内所有规上工业企业和限上商贸企业，积极开展“惠企政策服务、要素保障服务、解决难题服务、指导调度服务”四项服务，落实“领导包抓机制、清单管理机制、督查考核机制、调度运行机制”四个机制，实现了企业“一对一”包抓的全覆盖，构建了服务企业最强合力，为企业发展营造更优营商环境。

**送惠企政策上门。**及时出台了稳经济一揽子政策、工业稳增长促进一季度良好开局等各类政策措施，各包抓负责同志深入企业对国务院、省政府和示范区各项惠企政策进行宣讲和解读，确保企业及时享受政策红利。

**保生产要素供给。**加强对企业水电气暖、原料、物流、用工等生产要素的保障，积极协调解决企业生产要素方面的问题。针对企业扩能所需的厂房等需求，及时协调予以解决，有力确保了企业释放产能；针对部分蒸汽管网年久老化、频繁检修的问题，就涉及到的4户企业，专门制定了“一企一策”的热力要素保障措施，通过设备投入补助、蒸汽替代补贴等，全面保障企业稳定生产经营，解决企业发展的后顾之忧。

**解企业发展难题。**包抓负责同志每月深入企业进行了解情况，指导企业做好技术设备改造、新产品开发、新技术应用等项目申报、落地和投产达产等工作；通过现场办公、实地督办等形式，精准把脉企业需求，为企业解决融资难、招人难、销售难、子女入学等问题。通过列出清单、建立台账、动态管理，制定“一对一”帮扶措施，有效破解了企业生产经营中的的堵点、痛点，促进企业跃升发展。

案例25：汉中市城固县以“四强化”优化营商环境

助推县域高质量发展

汉中市城固县通过强化组织领导、自我革命、业务协同、助企意识，倾力打造“城(诚)心办”服务品牌，全力优化营商环境，助推县域经济社会高质量发展。

**强化组织领导，统筹推进营商环境优化工作。**成立由县委、县政府主要领导任组长，县委常委、常务副县长任副组长，各部门一把手为成员的县营商环境突破年工作领导小组，在党委、政府间跨部门分工协作，形成“县领导+牵头部门+责任单位”的“1+1+N”工作推进机制。县人大安排相关议题进行审议，对政府组成部门开展优化营商环境专项工作评议活动;县政协开展优化营商环境常委会议协商，成立专项课题组，做深调研课题，提高建言成效。

**强化政府自我革命，保障实施精准服务。**建立投资建设项目代办服务机制，组建专兼职代办员队伍，全生命周期上门服务。探索推行“承诺制+容缺办”模式，梳理公布50个容缺受理服务事项，在研判企业信誉风险、不违背上位法前提下搭建项目审批“绿色通道”。优化“12345”政务热线，推行政务服务“好差评”，好评率达 99.9%。开展“局长体验行政审批服务”活动，累计发现并整改问题115个，新增进厅事项54项。创新推行重点项目领导包抓“A1+A2+C1+C2+C3+N”责任制(即:A1为县政府分管领导，A2为包抓责任县级领导，C1为主管部门领导，C2为包抓责任部门领导，C3为属地镇办领导，N为具体项目)，制定《重点项目全要素保障手册》，协调审批、土地、用工等问题。

**强化业务协同，持续推进流程再造。**打造“五个零”（零重复、零跑腿、零见面、零延时、零成本）企业开办新模式。推行工程建设项目审批“五个一”（一个项目、一套资料、一个窗口、一同受理、一次出件）模式。推广“城固县不动产登记”手机 APP，建立“一站式”服务机制，设立新的天然气综合服务大厅，提供全方位、一站式专业便捷服务。大力推行电子税务局“全程网上办”，涉企纳税 233项事项网上全程办理，企业年均纳税时间压减到61小时。全面开通移动微法院，推行跨域立案、网上立案、网上开庭系统。

**强化助企意识，构建多元服务机制。**出台《关于推动民营经济高质量发展行动计划实施方案》等文件，形成“惠企政策包”，印制“城固县助企纾困政策明白卡”。开展企业诉求帮扶活动，制定下发《2022年亲商惠企“政策落实月”活动实施方案》，确保惠企政策及时精准直达105户规上工业、117户限上企业。县经贸局36名干部深入规上限上企业，精准推送、宣传解读，指导广大企业用好一系列政策红利。探索县属国有担保平台增信模式，设立“助保贷”融资平台，累计为 26 户企业发放贷款 5550 万元。

案例26：安康市常态化开展“走流程、坐窗口、优服务”活动

解决企业群众“急难愁盼”

安康市通过定期组织政务大厅进驻部门负责人到窗口一线换位亲身体验，着力在为民办实事、为企优环境方面找差距、转作风、提效能，想方设法打通服务企业和群众的“最后一米”。

**以服务对象身份“走流程”，摸清群众之需。**体验服务环境。体验场地设施设备特别是信息化建设，全面了解运行模式、管理方式和“放管服”改革落地情况。同时，与来大厅办事的企业和群众面对面交流，考察办事满意度，征求工作改进的意见建议。体验办事过程。和办事群众一起取号排队，到部门窗口提交申请材料，了解所办事项需要提交的材料种类、数量，从提交到办结的程序步骤、跑路次数、办结时限，现场感受工作人员的服务态度、业务能力和办理时效。体验便民措施。对一窗受理、首问负责、一次性告知、限时办结、政务好差评等便民办事制度，以及证照分离、告知承诺、容缺受理、一件事一次办、跨省通办等服务举措执行情况逐一进行体验，发现问题当面指出、当即解决。

**以工作人员身份“坐窗口”，找到破难之法。**针对事不好办，做到“承诺就办”。提前一周在网上公布活动的参与单位和人员信息，开辟“办不成事”等方面问题的“绿色反映通道”，及时受理企业和群众诉求。现场能够答复办理的现场答复办理，程序复杂或涉及多部门的事项，由政务服务中心会同活动部门召开联席会议专题研究解决。针对逾期未办，实行“窗口快办”。认真检查窗口设置是否合理、相关业务有没有进驻到位、前后台衔接是不是协调顺畅、资料运转能不能按时按点，以及“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”落地实不实、细不细，全面查找并解决事项管理标准化、窗口运行规范化方面存在的问题。针对线下难办，推动“网上好办”。对使用“安新办”政务服务平台或部门专网受理网上申请进行实操，逐一查验操作页面、菜单设置、系统提示等方面的操作性、便利度，提出改进建议，要求政务服务事项网办“应上尽上”。

**以监督管理身份“优服务”，落实整改之策。**建立台账销号整改。活动开始前，根据平常掌握情况制定排查问题参考清单印发相关部门；活动开展过程中通过现场查看、座谈交流等方式发现问题，由专门人员整理汇总；活动结束后，各部门建立问题整改台账，制定措施，明确时限，完成一项销号一项。多方参与监督整改。安康广播电视台设立“走流程、坐窗口、优服务”专栏，每期活动记者跟踪拍摄、全程直播，并邀请“营商环境监督员”全程参与，部门领导对发现问题及改进措施公开承诺，整改结果送监督员同意后方可销号。督查考核激励整改。市政府将活动情况纳入深化“放管服”改革、优化营商环境专项督查和年度考核之中，奖优罚劣，激励促进，倒逼工作作风与服务水平双提升。

案例27：延安市建立优化营商环境挂牌服务工作机制

延安市以企业群众需求为导向，坚持“跟着项目跑、围着企业转”，全面推行挂牌服务市级重点项目、招商引资项目、“五上企业”和民营企业工作机制，主动上门问需，全程跟踪保障，为项目建设全过程和企业生产经营全生命周期遇到的问题困难提供精准高效服务。

**“全方位”护航项目。**围绕年度市级重点项目和招商引资项目盘子，提前介入，主动问需，在项目实施周期内的不同阶段，联合市级相关部门有针对性地开展跟踪服务。项目落地初期开展第一次跟踪，注重事前指导，重点关注办理项目前期手续审批环节、流程是否精简、规范，加快项目审批进度;项目开工建设开展第二次跟踪，注重事中协调，重点关注项目要素保障、服务供给是否便利、有效，推动项目建设提速；项目竣工投用开展第三次跟踪，注重服务保障，重点关注多部门联合验收，提高验收效率和便利化工作开展情况，促进项目提质增效。跟踪服务中，既关注项目落地建设的形象进度，又关注优化营商环境各项惠企利企政策的落实情况;既注重具体项目的推进实施，又注重推动项目落实落地长效机制的建立，全力为市级重点项目和招商引资项目建设保驾护航。

**“零距离”服务企业。**针对全市在库“五上企业”和重点民营企业，以“想在前，做在前，服务在前”的工作态度，组织市县两级营商办、行业主管部门和“营商环境特约监督员”广泛了解收集企业意见建议，常态化开展“上门服务”，精准推送各项惠企政策，主动帮助企业解决登记注册、纳税退税、缴纳社保、登记不动产、享受政策、执行合同、办理破产、注销等全生命周期中遇到的问题困难，助推企业高质量发展。

**“实打实”解决问题。**把发现问题、解决问题作为优化营商环境的重要“突破口”，进一步建立健全电话、邮箱、延安12345微信小程序等线上线下全覆盖的营商环境投诉举报渠道，健全直派即办、转办督办和问题线索移交处置机制，对发现问题建立整改台帐，实行销号管理，并将办理结果及时反馈公布，做到实打实办实事、硬碰硬解难题，通过解决一个个具体问题，以点带面推动营商环境持续改善，确保挂牌服务工作取得实效。

案例28：铜川市“六服务”工作机制推动营商环境再突破

铜川市坚持把营商环境突破年活动作为激发市场活力、增强投资吸引力的“牛鼻子”工程来抓，强化“马上就办、办就办好”理念和作风，创新“六服务”工作机制，重点在破机制、造流程、压时限、优服务上下功夫，持续助力营商环境优化提升。

**重点项目精准服务。**推行“一项目一专班一清单”服务机制，组建项目包联工作专班，建立项目包联任务清单，提前介入，为重点项目提供“妈妈式”服务，加快前期手续办理。截至目前，累计为重点项目提供咨询360多次，完成立项131个，人防工程、水土保持、节能审查等手续办结率达60%以上。加快项目评审，没有明确依据的评估评审一律取消，推行“合并申报、并联审批”工作模式，大幅压缩项目办理时间，实现可研报告与初步设计等评审5个工作日办结。全面推广应用网上中介服务超市，2414家中介机构成功入驻，累计成交52单，交易金额312.67万元。

**市场准入极简服务。**整合营业执照、申领发票、银行开户、员工参保登记等事项，建设企业开办服务专窗，实现企业开办0.5个工作日办结。推行企业自助办，实现申请人“自主申报”、申请信息智能提取、申请材料智能生成，打造“实用、易用、好用”的网办流程。在6个行业实施综合许可证改革，将一个行业经营涉及的多项审批事项，整合为一张载明相关行政审批信息的综合许可证，实现“一窗受理、一同核查、一次审批、一证准营”，缩短审批环节和时限，有效激发市场主体发展活力。一季度全市新增市场主体2488户，同比增长56.87%；新增认缴注册资本25.38亿元，同比增长46.21%，实现市场主体注册“开门红”。

**高频事项集成服务。**建立“一次告知、一次表单、一次联办、一次办好”窗口服务模式，编制标准化办事指南和流程图，组织涉及事项单位进行颗粒化分解，整合相关事项环节，生成一张表单，减少重复提交材料。围绕企业和个人全生命周期完善市级311件1099项“一件事一次办”清单，拓宽事项联办工作机制，设置综合窗口，推行线上为主、线下兜底的“一站式”服务机制。推广电子证照、电子印章应用，稳步提升无纸化办公比例，解决企业、群众“来回跑”“多地跑”问题，累计为企业制作电子证照203张，电子印章142个。

**特色品牌场景服务。**推广园区“同心办”一站式服务模式，设置微型大厅，配备自助终端，开展人员培训，夯实服务基础。组建“同心办”团队，负责协调园区审批服务“点餐制”和“代办制”，开辟产业园建设项目审批服务“绿色通道”，推行从公司注册到开工建设的“全流程、全覆盖、标准化”一站式服务。综合分析研判园区产业特点，梳理工商注册、市政工程、社会保障三大类事项清单，针对性地开展服务工作，大力推行“下放办、委托办、自助办、上门办、网上办、掌上办、预约办、信用办、集中办、帮代办”十办模式，确保办事不用出园区。

**再造流程便捷服务。**积极开展“局长走流程”活动，围绕高频事项办事流畅度、线上办理流程便捷度、惠企政策落实率等方面，通过模拟办、陪同办、亲身办、监督办，先后深入市政务服务中心、新材料产业园区、照金镇开展走流程活动，查找办事痛点、堵点、难点问题，简化再造服务流程，解决企业股权变更、项目立项、人防审批办理等问题，受到企业好评。推行“信用+审批”模式，在公共资源交易中，对连续三年无不良信用记录的小微企业，全额减免10万元以下的投标保证金。

**线上线下融合服务。**升级优化政务服务网，拓展网上办事深度，推广“秦务员APP”，扩容“掌上好办”事项，提升“网上办、掌上办”服务能力。向基层延伸服务链条，前置服务窗口，将个体户登记、小餐饮作坊等高频事项委托下放至乡镇、街道办理，实行线上接单、线下办理。开展综合窗口人员职业技能标准等级认定，实行一窗综合受理，推行“24小时不打烊”、工作日延时、节假日“一小时预约”办理，打造全天候常态化服务机制。强化政务服务线上线下整体联动，推进政务服务事项、办事指南等在线上线下服务渠道同源发布、同步更新，做到线上线下无差别受理、同标准办理。

案例29：咸阳市构建“三团两库”服务机制

全力破解市场主体痛点难点

咸阳市在持续巩固“双包一解”工作成效的基础上，进一步聚焦政策获得难、要素保障难、企业办事难、诉求响应难等影响市场主体发展的痛点难点，创新建立了“三团两库”（要素保障、审批服务、法治护航3个服务团和企业资源、监督助力2个信息库）服务机制，全力破解市场主体痛点难点，打造营商环境服务新品牌，为经济高质量发展赋能助力。

**组建专业服务团队，让“办不成”变“办得好”。**从市县两级行政审批、水电气暖、金融机构、监管执法等29个行业单位邀请422名业务骨干担任企业服务专员，分层级、分类型建立要素保障、审批服务、法治护航3个服务团，并在“咸阳营商”小程序中部署了服务专员电子亮证功能，建立了线上互动专区，为项目企业提供全天候、全过程的办事咨询、政策解读、诉求处置、法律援助等服务。三团服务专员共走访项目企业8778次，受理解决项目企业诉求问题37件，助力项目企业顺利建设、发展壮大。

**细化诉求办理方式，让“多头跑”变“一键办”。**一方面由“12345”政务服务便民热线对涉及营商环境投诉举报的工单进行受理转办、限时办结。另一方面由营商办对入企走访、满意度调查、来信来访、企业座谈会反映等问题应用咸阳营商环境服务平台进行线上分派办理，市县两级营商办平台管理员24小时值守，监测转办、督办回访，并在“咸阳营商”小程序中设置进度查询功能，对诉求办理进展情况像物流信息一样部署展示，方便企业和办理部门随时查看，确保诉求问题办理到位。

**建立服务跟踪机制，让“被动等”变“主动跑”。**在微信移动端部署了GPS定位功能，包抓人员在填报走访信息时，小程序会自动获取GPS定位信息，与走访人员填报信息相互印证，杜绝了不按期走访等问题。今年来，市县两级共走访项目企业2131次，走访率86%。同时，为了调动营商环境特约监督员的积极性，我们开发建设了“监督助力”信息库，为106个营商环境特约监督员提供电子亮证、监督事项“随手拍”、意见建议提交、监督榜单发布等功能应用，充分发挥监督员在办事企业与政府间的桥梁纽带作用。

**优化平台服务功能，让“分散化”变“集约化”。**依托营商环境服务平台开发建设了“惠企政策直通车”功能应用，通过技术方式定期收集中省政府网站、行业部门网站惠企政策信息，并对政策和企业进行标签分类，定期精准推送，截止4月初，汇总分类中省市惠企政策473条，向6494户企业推送3471次，搭起政企信息互通的“连心桥”；同时开发了企业资源库，汇聚700余万户企业数据，按年度买断信息查询权，库内企业无需任何费用，即可免费进行多维度的信息查询，并开展用工、材料、物流、信贷等多元共享的线上搭桥服务，有效降低了企业办事成本。

## 案例30：韩城市创新体制机制 安商护企优服务

韩城市建立护企专业队，推行“快侦快追”，优化审批服务，实现“管理无感知、服务有温度、安全守底线”工作目标。

**建立“护企专业队”，撑起安企助企“平安伞”。**一是创新建立“一企一档一警队”。在全市87家规上企业、“专精特新”“瞪羚”企业设立“护企专业队”，建立局所领导、机关民警和社区民辅警联系企业制度。按照“一企一档”分类梳理，为企业提供个性化定制式服务。二是广泛开展“三问三查三清零”。护企专业队以入企“三问三查”为手段，即“问需、问急、问诊，查消防安全、查矛盾纠纷、查风险隐患”，实现企业“问题困难、矛盾纠纷、风险隐患”“三清零”。三是建立多方协同联动机制。建立公安局、信访局、综治办、司法局、法院及相关部门“5+X”联动调处机制，形成“党委正确领导、政府主动担当、政法积极作为、各方联动配合”的涉企矛盾纠纷化解模式。

**推行“快侦快追”，打好护企稳企“组合拳”。**一是涉企犯罪“快侦挽损”。对涉企案件快侦快办，并竭尽法律手段追赃挽损，努力实现“企业损失最小化、追赃返赃最大化”。近年来破获涉企经济犯罪案件16起，抓获犯罪嫌疑人32人，挽回经济损失800余万元；侦办了国家三部委督办的跨20省市、案值上亿元的生产销售伪劣产品案，及时消除重大社会风险。二是市场主体“柔性执法”。在侦办涉企案件时，对企业经营管理人员采取羁押性措施采取事先审批制度；对企业资产培养“限额冻结为常态、整体冻结为例外”的执法习惯，最大限度降低对其生产经营活动的不利影响；对初次违法、危害后果轻微、及时改正违法行为的轻微违法行为建立免罚清单，在法定范围内给予企业自我纠错空间。三是重点企业“贴身守护”。将重点企业、重要信息系统纳入网络安全风险监测体系，深化网络安全等级保护工作，并将重点企业视频监控纳入派出所二级视频监控平台，加强实时监测和动态保护。

**优化审批服务，跑出便企惠企“加速度”。**一是“一站式”合成服务。整合治安、户政等服务事项，入驻市政务服务大厅“涉企综合服务窗口”，为企业提供“一站式”“全链条”服务保障。凡在韩城市内新登记的企业均可免费领取“企业开办大礼包”。二是“多点式”便捷服务。建成全省首家县级机动车号牌制作厂，目前已制作发放了近3万副号牌。在车管所设立“自助服务机”，新建4个交通事故快处快赔服务中心，增设9个机动车辆交通违法处理业务窗口，并为企业大宗业务提供预约服务。三是“一网式”在线服务。积极融入韩城市互联网政务服务平台，深入推进“网上办、一次办”，互联网平台累计办理业务6.2万件。探索“一警通”在线客服服务模式，护企队员建立“警企直通”微信群，为企业提供法律和业务咨询服务。