



巴蜀文化旅游走廊

百城行

大型采访活动特别报道

# 组建千人“恩阳跑团” 跑出一流营商环境

## 巴蜀文旅走廊“百城行”采访活动走进巴中市恩阳区,感受政务服务之变

华西都市报·封面新闻

记者 曾业 谢颖 谢杰

巴中市恩阳区融媒体中心供图

“好的,好的,您稍等,很快就到。”8月26-28日,由封面新闻、华西都市报主办的巴蜀文化旅游走廊“百城行”大型采访活动走进巴中市恩阳区。27日,记者来到恩阳区“市民之家”,探访当地的营商环境,窗口工作人员何文瑶接到一家企业电话后,立马从工位起身,到企业约定的地点取件。

26岁的何文瑶,在政务服务窗口办公已有五年,如今,她从一名窗口工作人员,变成了“恩阳跑团”中的首批专职“跑手”。

推进政务服务改革,优化营商环境,恩阳区下深水使大力——投资3000余万元高标准建设“市民之家”,入驻单位(部门)37个,可办业务1864项,实现“只进一扇门,办成所有事”;同时组建千人“恩阳跑团”,与何文瑶一样,跑手们专门为企业群众“跑腿”,目前已累计“接单”4000余件,群众满意率达100%。

恩阳区探索出的这一政务服务新模式,已被省发改委纳入《四川省营商环境提升行动经验做法(第二批)》,在全省范围内推广交流。

### 窗口“服务之星”变“专职跑手”

“去年,我们还在登科小学租房办公,几个部门共用一个30多平米的房间,办事群众多了,挤都挤不动。今年1月搬进市民之家,办公区总面积6500平米,规范化办事窗口扩大到90多个。”何文瑶见证了恩阳区政务服务环境的改变。

“老资格”,是同事们对何文瑶的评价,90多个办事窗口,没有她不熟悉的。在“市民之家”4楼,何文瑶有一个属于自己的工位,但她很少坐在这里办公。原来,这名“服务之星”,今年通过考核选拔加入“恩阳跑团”,成了恩阳区首批“专职跑手”。

为了让“跑手”快速进入状态,今年以来,恩阳区已开展三次有针对性的业务培训。作为“专职跑手”,何文瑶的办公方式由“坐班”变为“跑班”,这对她的服务意识和能力提出了更高要求。“除了我自己主要负责的工程建设类业务,我还要熟悉全区所有部门的工作职责,以及整个政务服务大厅的办事流程,另外还要能够精准识别企业和群众的需求。”何文瑶说,这份充满挑战的工作,帮助她快速成长起来,这让她“很有成就感”。

今年1月以来,恩阳区梳理出59项帮办代办事项清单,分区域、分事项,就近组建区、镇、村三类“跑团”。招募20名专职跑手,区级部门、镇(街道)暨村(社区)发动1204人作为兼职跑手,搭建线上线下服务平台,施行“恩阳发布”线上接单、“跑团热线”专人接单、大厅窗口现场接单三种模式,为企业、群众提供优质的政务服务。

“跑手”每周至少深入一次群众搜集信息、至少帮一名群众办理事项、至少办结一个事项,“三个一”考核办法让“跑手”真正“跑”了起来。考核组以得分为依据,给予“跑手”适当工作经费奖励,“跑手之星”可获得额外得分、荣誉表彰和外出学习机会等奖励。在这种考核机制的激励下,成效很快显现——截至目前,“恩阳跑团”已提供帮代办服务4000余次,群众满意率达100%。



“跑手”无处不在的身影,已成为巴中恩阳的一道风景。

### 流程再造 让办事效率“再提速”

四川地增房地产开发有限公司,是恩阳区的招商引资企业,去年在当地注册公司并通过拍卖取得一块土地的开发使用权。

“以前没有到过巴中,坦率地说,初来恩阳时,我还心中无底。”该公司总经理唐学明告诉华西都市报、封面新闻记者,“他们的办事效率让我很惊讶。同样是办一个用地规划许可证,以前在外地,最短的时间是5天,但恩阳区不到24小时就办好了。”唐学明说,“有‘恩阳跑团’帮忙跑腿,需要我们企业做的事还真不多。”

营商环境好不好,市场主体的体验最为真实。热情、高效、快捷、周到,是唐学明此次办证过程中对“恩阳跑团”政务服务最直观的感受。由于前期准备工作推进十分顺利,目前,该公司在恩阳区的相关项目建设,已经进入施工图设计阶段。

恩阳区大胆探索,对相关办事流程进行再造。通过高标准打造市民之家、建优园区“一站式”服务中心等打造出了更加便捷的服务平台;推动服务集成,将企业开办的服务由4个环节压减为3个,全流程最快4小时可办结;建立企业秘书服务制度,涉企服务部门负责人为企业秘书,审批股长为服务专员,全面负责企业从开办到开发建设、投产运营全过程、全方位的政策咨询、问题协调等;建立营商环境“好差评”测评机制,建立专人每周对办事企业100%回访机制。

### 延伸服务“跑”进企业群众心坎

按照“一门一网一次”的政务服务改革要求,恩阳区“市民之家”将税务、不动产登记、医社保、出入境等分散在区内各区域、隶属不同行政单位的单位部门全部集中到一起,把90个窗口分成十个服务专区,每一个专区设立一名负责人,实行“首席负责制”,实现了“进一扇门办所有事”。这种便捷高效的政务服务模式,如何让城区以外的基层群众也享受到?恩阳区进行了有益探索。

“从广义上说,每一名党政干部,都是恩阳跑团的一员。”恩阳区政务服务中心主任蹇廷柯介绍,今年,恩阳区将柳林镇、下八庙镇、明阳镇、玉山镇、文治街道5个镇(街道)和50个村(社区)纳入试点,会同区行政审批局联合出台《恩阳区镇(街道)村便民服务标准化规范化便利化建设方案》等文件,指导党政干部用实际行动“跑”进企业、群众心坎。

在企业服务领域,恩阳区创新成立了园区“一站式”服务中心,将企业全生命周期的329项事项下放至园区办理,基本实现企业办事不出园。在基层治理领域,恩阳区紧贴民生,推行了高频事项“多点联办”“就近可办”,通过直接和委托下放,将社保、退役军人事务等95项事项下放至镇(街道)办理,将生育登记、零就业家庭认定申请等28项事项下放至村(社区)办理,目前已基本实现群众大事不出镇、小事不出村。

记者手记

## 一流营商环境不是坐等来的!

恩阳建区八年,一些单位的办公条件依然简陋。与之相对应的是,恩阳在财力并不宽裕的情况下,却斥巨资打造了条件堪称一流的“市民之家”。

办事不再打拥堂,群众心里也更敞亮。但恩阳并未止步,“要让群众少跑路,甚至不跑路”,“恩阳跑团”应运而生。大到工程项目的手续,小至边远山区百姓的头疼脑热,“跑团”不挑不拣一概接单。大街小巷,风中雨中,跑手们奔跑的身影,成为这座城市的一道风景线。

水深则鱼悦,城强则贾深。城市或区域之间的竞争,往往就是营商环境之争。恩阳提出打造“全国一流、全省最优、全市最好”的营商环境,他们没有停留在口头上,没有在办事窗口坐等,而是积极主动起来、跑起来。

对发展的渴求,是“恩阳跑团”的原动力。恩阳区政务服务中心副主任陈坤说:“恩阳渴望发展,招商引资资本就不易,谁敢怠慢投资者?”

春江水暖鸭先知,市场主体的反应最为真实。诞生不到半年的“恩阳跑团”,已成为恩阳营商环境的金字招牌,他们用自己的辛苦指数换来了项目的“落地指数”,也提升了百姓的“幸福指数”。

一个月前,“恩阳跑团”已经“破圈”:这一全新的政务服务模式,被省发改委在全省范围内推广交流。我们相信,在建设成渝北向开放高地的进程中,年轻的“恩阳跑团”将跑出更加广阔的天地,跑出更加美好的未来!



“恩阳跑团”开启了一种全新的政务服务模式。



“恩阳跑团”的跑手上门服务。



恩阳政务服务大厅,让群众“只进一扇门,办成所有事”。