

守信践诺工作专班 工作简报

2024 年第 7 期

省守信践诺工作专班办公室

2024 年 6 月 7 日

编者按：

为进一步贯彻落实国务院印发《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》和黑龙江省人民政府《关于进一步优化政务服务提升行政效能 推动“高效办成一件事”的实施意见》，黑河自贸片区行政审批局统筹“魔方矩阵”“红色应答”“试点网办”三种渠道，聚焦跨境贸易便利化改革，率先将境外投资企业、危化企业、劳务派遣企业等 90 个高频关联事项整合为 15 个“高效办成一件事”事项，并推出《黑河自贸片区“高效办成一件事”事项清单》，系统破解企业问多个“人”、跑多个“门”等问题，达到精准高效的效果。

黑河市自贸片区以“高效办成一件事”为牵引 推动跨境贸易服务更优化更便利

“高效办成一件事”是党中央、国务院作出的重要部署，黑河自贸片区行政审批局高度重视，迅速响应，在优化营商环境上找准突破口，勇敢闯、大胆试、务实干，统筹“魔方矩阵”“红色应答”“试点网办”三种渠道，聚焦跨境贸易便利化改革，率先将境外投资企业、危化企业、劳务派遣企业等 90 个高频关联事项整合为 15 个“高效办成一件事”事项，并推出《黑河自贸片区“高效办成一件事”事项清单》，达到精准高效的效果。

一、推出集成“清单”，助力高效“速办”

黑河市自贸片区从跨境企业和办事群众视角出发，将需要多个部门办理或多个人员办理，关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理，为企业和群众提供“一件事一次办”“一类事一站办”服务。结合党中央、国务院和黑龙江省关于“高效办成一件事”的相关要求，对涉及事项进行有效梳理，逐项确定申请表单、办理流程，对多项表单整合为“一张表”，实行“多表合一”“一表申报”，按照“环节最简、材料最少、时限最短、费用最小、便利度最优、满意度最高”的“六最”标准进行流程整合、流程优化，先后推出“企业注销登记一件事”“信用修复一件事”“危化企业开办一件事”“劳务派遣企业开办一件事”等 15 个

“一件事”，制定《黑河自贸片区“高效办成一件事”事项清单》，实现“一次办成、一次办好”。

二、推进办事“魔方”，打造高效“矩阵”

黑河自贸片区行政审批局坚持问题导向和目标导向相结合，形成“内部接力”，成立“魔方矩阵”，将企业开办事项与行政许可事项的工作人员进行有效衔接，根据企业办事需求，相关工作人员随时组建微信工作群，并通过工作群进行“内部接力”，完成线上咨询、提交、申办、报批、帮办、证照邮寄等全流程“一件事”，实现关联事项“不见面”“零跑腿”“异地办”“跨域办”，让企业和群众在黑河自贸片区行政审批局和政务服务中心范围内“小事不离座，大事不出门”。如：危险化学品经营许可证（无仓储）和营业执照的办理，跑动次数从原来的 8 次压缩到现在一次不用跑，办事时间从原来的 30 天左右压缩至现在的立即办结。通过“一件事”集成办理和内部流程聚合，极大降低了企业的制度性交易成本，优化提升服务体验，不断赢得企业的好评。

三、推进诉求“专线”，开通高效“应答”

随着数字化浪潮的推进和公众对行政服务效率与质量期望的日益提升，政务服务热线投诉处理与反馈机制的完善，是作为片区与中外企业沟通的重要桥梁。黑河自贸片区行政审批局依托片区政务服务中心“办不成事窗口”、便民热线、“好差评”系统，根据需要设置重点领域专席，开设中俄文“红色应答”，以党员轮值的形式让党员干部下沉一线，倾听中外企业诉求，不断提升中

俄文热线接办效率，高效受理境内和跨境政务服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等诉求，推进政务服务问题接诉即办。中俄文“红色应答”专线开通以来，共接听电话 53 个，梳理、答复、解决各领域的企业问题 25 个，问题解决率达到 100%。

四、推进平台“试点”，实现高效“网办”

围绕黑河自贸片区在行政审批、政务服务、招商惠企等方面的服务事项，探索以“黑河自贸片区行政审批局公众号”为技术载体，深度开发“一键俄文”“高效网办”全流程综合事项网页试点平台项目。下一步，通过该试点平台项目，黑河自贸片区将进一步优化跨境企业申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、发证方式、管理架构，建立智能预填、智能预审等服务功能，让更多高频事项从“网上可办”向“好办易办”转变，持续提高服务质效。

发：省守信践诺工作专班各成员单位、各市（地）守信践诺工作专班办公室

黑龙江省守信践诺工作专班办公室

2024 年 6 月 7 日
