

访企解难题 服务零距离 临安:走访企业常态化 提升服务助发展



临安青山湖科技城一隅

文 马悦 童裳胜 管为华

带着真感情下基层进企业,把企业当办公室,和企业家交朋友,做到感情上的“零距离”。

哪里有困难,哪家企业有需要,哪里就要有干部的身影,面对难题干部们上门“零距离”解难题……

今年4月以来,临安市发动市镇两级千名干部,前后分成三批对全市1300多家产值500万元以上的企业进行地毯式集中走访,全面掌握企业生产经营的第一手资料和困难问题,建立“一企一档”,挂表督办难题。

服务企业就是服务发展。通过自提要求,临安市用量化指标的“三个100%”,即问题见面率100%、反馈率100%、处理满意率100%,通过建立长效机制,打造临安服务企业新品牌。目前,临安市已形成走访、梳理、交办、协调、反馈、督查、考评环环相扣的“一条龙”式服务,打通“中梗阻”,服务企业的常态化机制已形成。

据统计,截至10月31日,共交办企业困难问题6批676个,已办结508个,办结率75%。

访企解难题,服务零距离。临安市各地各部门吹响了“访企解难”集结号,正凝心聚力地办急事、抓大事、破难题。

走访摸实情 一企一表建档案

问问企业订单、招工、人才的情况,聊聊机器换人、融资、技术改造的动态,企业有哪些难题、诉求,还有哪些意见、建议……这些都被一一记录在了临安的企业档案上。

今年4月以来,临安市发动市镇两级千名干部对全市1300多家产值500万元以上的企业进行地毯式集中走访。在问清楚、梳理汇总后,临安市对每家企业的整体情况进行分析,建立“一企一档”,对同类企业的发展规律进行探索,对区域企业的发展走向进行研判。

临安市通过挂钩联系“一对一”的方式,市级领导重点走访大企业大集团和科技型企业,部门和镇街干部重点走访规模以上企业,实现全市企业走访全覆盖。38位市级领导与38家大企业大集团、重点科技企业结对,100余个部门单位与577家规上企业挂钩,18个镇街主要服务产值500万元以上的规模以下企业。

全面摸排,建立企业档案。各级干部深入企业一线,发放“访企解难题、服务零距离”活动走访调查表,摸情况、理问题,全面了解企业销售、用工、效益等生产经营情况和企业发展动态,掌握企业在经营中遇到的困难和问题,并借鉴“服务百姓档案”的做法,建立“一企一表、一企一档”。

在全面梳理的基础上,临安市活动办将企业反映的问题填在“工作任务交办单”上,交由承办部门在规定的工作日内办结并将结果及时反馈;对企业反映突出但难以解决的重大问题,及时提交领导小组协调解决;确需由市级层面解决的难点问题,递交市领导协调解决;市级层面解决不了的迅速递交到省市解决。同时,建立服务企业督查通报制度,随时跟踪督查各地各部门活动的进展情况、工作落实情况和问题解决情况,解难业绩纳入年终考核,激励先进、鞭策后进。

每个季度,临安市级层面都会开展一次服务企业走访活动,集中查找、梳理、解决企业生产经营中存在的问题。各镇街、涉工主要部门每个星期集中时间定期下基层、下企业开展走访活动,切实把企业当办公室,把企业家当朋友,把为企业解决问题作为工作的重要内容,实现服务企业常态化。

此外,临安市按照“一企一档”建立服务企业档案,逐步建设全市统一的服务企业网络平台。据了解,该平台能够覆盖政府各类业务和应用,跨越各个层级,是系统归类、集约管理的开放式IT环境,有助于提高政府服务企业的效率、提高管理和决策的水平。



临安市政银企对接会



临安市工业项目集中开工

按需定方案 专项服务更精准

访企解难题,服务零距离。如何真正做到“零距离”?临安市按照企业需求制定了不同的方案。

安排全体工会干部到企业一线,严格按工人作息时间上班,与职工同吃同住同劳动,这是日前临安市开展“这周我来当工人”活动,目的是让工会干部力所能及为企业办实事、办好事。工会干部在临安奥星电子有限公司当工人期间,了解到有许多职工在职业规划上存在一定程度的迷茫和困惑,立马邀请省劳模、杭州华旺纸业集团有限公司机械设备主管邱云到企业作专题讲座,鼓励职工坚定信念、勤奋工作,立足本职岗位成长成才。

把创新方式、健全机制作为高效服务企业的关键环节,临安市建立一套行之有效的机制。在集中走访收集问题的基础上,开通企业服务热线、网络提交、办事QQ群等即时上报通道,做到企业动态收集、动态梳理。如青山湖开通了企业信息平台,实现科技城规模企业、营运院所平台全覆盖,疏通政企沟通渠道,长年收集整理企业发展中遇到的问题,对企业反映的问题进行动态收集、及时梳理和限时交办。

按需服务也是临安市服务企业的重要准则。日前,早上7点50分,从临安市区驶来的K599路公交车准时停靠在青山湖科技城的杭叉集团门口。一群杭叉员工下车步入厂区,准时在8点上班。以前,K599最早一班也要8点10分到杭叉站,不少员工只能放弃公交骑电瓶车或拼车上班。临安市委主要领导走访了解到这个难题后,几天不到,就落实了提早班次的事,企业员工拍手叫好,感谢这趟为企业“量身订制”的公交班次。

美临塑业要求帮助解决高分子人才问题,森源电缆急需1000平方米仓储用房,杨氏电缆老总反映场地受限……“真的没有想到,这么快就解决了我们的难题。”企业主不约而同地说,快收集、快交办、快协调、快反馈服务让他们更加深爱这块热土。

7月底,临安市政府还召集了企业家一起座谈,了解企业发展现状和存在的困难问题。会上收到的13家企业22个困难、问题和建议,在会后,访企解难办公室第一时间梳理归纳,明确承办部门,以市政府办公室文件的形式将问题建议下发各责任部门和镇街,并对承办工作提出了具体要求。

全力清障碍 不破难题不罢休

不久前,临安市经信局负责人在走访临安宝马机电时,该公司老总陶水木正为自己担保的一家企业资金链出现问题而发愁。但他没想到的是,在得知这一实情后,临安市经信局负责人立即联系银监办和3家贷款银行第二周就开会。经过协调,银行承诺不压贷,帮助陶水木渡过了危机。“政府出了实招,帮我解决了燃眉之急!按照现在的订单,我今年的产值可以超过8000万

元。”陶水木大为感慨。尽最大程度清除一切障碍,临安市边探索边实践,打出了一套组合拳,力求在机制建设上创新思路,突破重围,闯出一条定期走访、全面梳理,横向对接、交办协调,跟踪督查、科学考核的新路子。针对难点问题,现场第一时间承诺解决,现场解决不了的,带回后分层分类解决,给企业满意答复。临安市委主要领导在走访杭叉集团时,对企业提出的要求保障

夏季用电高峰期用电等6个问题,当场就协调经信等部门进行落实。针对本地本部门确实难以解决的共性问题,收集整理后上报;对一些涉及全局的共性问题,全部由市委、市政府专题研究解决。同时,对于企业自身原因造成的问题,特别是对厂房违建涉及“三改一拆”的、企业排污涉及“五水共治”被拆被罚等问题,也态度坚决地给予答复,引导企业客观对待。针对企业发展遇到的个性问

题,临安市做到一事一议,特事特办、专题研究,通过优化审批程序,让大项目更快推进。4月底,青山湖科技城干部黄晴鸿在走访西子联合电梯部件产业园时得知,因为厂区外的电缆管孔设计问题,导致电力入户受阻,将影响5月底试运行计划。黄晴鸿立即与供电等部门取得联系。经部门现场会商,决定采取BT模式建设。这样一来,大大压缩了电缆管孔的建设工期,确保了总投资6亿多元的产业园

的试运行计划。同时,临安市还开展环境优化、企业减负、创新服务、项目集中征迁和开工、融资保障等5个专项行动,推进活动见实效。通过走访和对困难问题的协调,临安市一些重点项目前期进展顺利,银杏装饰“年产1000万张三聚氰胺浸渍纸项目”、欧姆龙电梯“年产5000台高端电梯生产线建设项目”等10个项目已正式开工,项目总投资达11.3亿元。

