

我省成立工作专班、上线营商环境问题受理平台、落实三个机制—— 让营商环境成为海南的“金饭碗”

■ 本报记者 傅人意

“我们既然能够提出‘海南自贸港请您来投诉’，就不怕大家反映问题，就有决心和能力解决问题！企业不必有顾虑，凡是遇到与营商环境相关的问题，都可以通过问题受理平台向我们反映。”11月18日，在营商环境问题受理平台新闻发布会上，省政府副秘书长、海南省优化营商环境工作专班办公室主任张相国向前来海南自贸港投资兴业的企业发出诚挚邀请。

《海南自由贸易港建设总体方案》明确，到2025年“营商环境总体达到国内一流水平”，到2035年“营商环境更加优化”。今年2月，我省成立了省优化营商环境工作专班，成员单位包括56个部门，并由省委组织部从省直单位、市县和部分企事业单位选调了111名业务骨干充实到工作专班办公室。

6月30日起，海南省优化营商环境工作专班上线了“营商环境问题受理平台”。

对市场主体反映的各类营商环境问题，省委、省政府的姿态是“绝不回避、接诉即办，实事求是面对、依法依规解决”。

一个案例可见我省不断优化营商环境的决心：

省优化营商环境工作专班曾收到个别企业反映：农民工工资支付系统上线后需额外采购设备，农民工工资保证金缴存标准过高，工程进度款拨付至农民工工资专用账户的比例过高，增加了企业负担。

省优化营商环境工作专班通过到更多企业调研，对标国家政策要求和兄弟省份经验做法，提出了改进我省农民工工资支付制度的建议，形成了调研报告。

随后，省人力资源社会保障厅、省总工会、省住房城乡建设厅、省公安厅等部门高度重视，研究起草并报省政府办公厅印发了《贯彻落实〈保障农民工工资支付条例〉的实施意见》，并出台了10个配套性文件，在减轻企业负担方面提出了很多切实可行的举措。

比如，取消建设单位存储工资保证金；取消了存储工资保证金作为办理施工许可证的前置条件，允许企业使用银行保函、工程担保公司保函或工程保证保险代替现金存储，在保护农民工合法权益的同时有效解决了企业流动资金占用问题，减轻了企业负担。

成功给企业“做减法”的背后，源于我省建立和不断完善优化营商环境的机制体制。

11月1日开始施行的《海南自由贸易港优化营商环境条例》第六条明

确规定：县级以上人民政府应当通过设立投诉平台等方式受理市场主体对营商环境问题的投诉、举报，按照统一受理、按责转办、限时办结、跟踪督办的原则，依法依规对投诉、举报事项进行处理，能够解决的应当即时处理，暂时不能解决的，应当提出具体解决方案。

省优化营商环境工作专班按照条例规定，建立了“平台统一受理、专人梳理研判、按责分级核办、限时办结反馈、定期回访复核、办结归档销号”的闭环工作流程，着力完善和落实三个机制：问题发现与受理机制、问题核查督办处理机制、以点带面解决问题长效机制。

发布会介绍，对解决企业反映的问题，专班建立了一整套问题转办、督办、核查处理机制，其中一个很重要的方面，就是省工作专班与各市县、各成

员单位，特别是与省纪委监委、省委组织部的协同联动。

这个联动机制包括：按照问题的归属，由相关市县或部门落实解决问题的主体责任，省工作专班全部进行跟踪督办，对重点、复杂问题要挂牌督办甚至直接核查处理，对涉及不作为、乱作为等作风问题以及涉嫌违法违纪问题转省纪委监委、省委组织部依法依规严肃处理。

“对于大家反映的各类问题，我们一定会用百分百的态度、百分百的决心、百分百的努力去核查、去推动、去处理，切实解决市场主体反映的营商环境突出问题，加快打造法治化、国际化、便利化和公平、透明、可预期的一流营商环境，让海南自贸港真正成为改革开放的高地、投资创业的宝地、宜业宜居的福地。”张相国说。

（本报海口11月18日讯）

四大途径可登录 营商环境问题受理平台

本报海口11月18日讯（记者傅人意）海南省营商环境问题受理平台的设立，既架起了政府部门与市场主体之间沟通的新桥梁，又为市场主体拓宽排忧解难的有效渠道。11月18日，在营商环境问题受理平台新闻发布会上，海南省优化营商环境工作专班受理转办组组长杨田详细介绍企业可以通过哪些途径，进入营商环境问题受理平台进行投诉。

据介绍，该平台采用线上与线下相结合的模式全面开启受理服务，线上模式通过互联网PC端、移动APP端、微信小程序和微信公众号等四个端口，受理市场主体关于营商环境问题线索和意见建议。对于不熟悉线上操作的市场主体，可提供线下受理服务。另外，市场主体也可通过12345热线反映相关问题线索和意见建议。

目前，省营商环境问题受理平台有四个入口

pc端

登录海南省人民政府官网，下拉至网页中部，即可看到“营商环境问题受理平台”图标，点击进入海南营商环境问题受理平台页面后，按相关要求填写对应信息，并通过手机号码验证后即可提交。



公众号

查找微信公众号“海南省政府网”或“hns-zfw”并进入公众号页面，点击右下角“政民互动”-“营商环境问题线索”，即可进入海南营商环境问题受理平台页面，按相关要求填写对应信息，并通过手机号码验证后即可提交。



小程序

使用扫一扫功能，或通过微信搜索功能进入“海南营商环境”小程序，即可进入海南营商环境问题受理界面，按相关要求填写对应信息，并通过手机号码验证后即可提交。



“海易办”APP

通过下载“海易办”APP（原“码上办事”APP），点击“营商环境投诉”图标，即可进入海南营商环境问题受理界面，按相关要求填写对应信息，并通过手机号码验证后即可提交。

另外，市场主体也可通过省优化营商环境工作专班成员单位官网、各市县人民政府官网等提供的平台入口提交涉及我省营商环境相关问题线索和意见建议。同时，省优化营商环境工作专班办公室还将通过走访企业等多种方式，拓宽问题线索受理渠道，完善线索移交机制，加大核查督办力度，助推全省营商环境持续优化。

本版制图/杨千懿

我省开展“查破促”等活动，以作风转变推动营商环境优化 “硬监督”提升营商环境“软实力”

“查破促”活动中
截至目前共查找堵点**4413**个，推动解决**2993**个

7月，全省纪检监察机关深入**15**个市县（含洋浦）和**81**家单位开展集中监督
累计发现担当意识不强、工作推进不力等问题**336**个、督促立行立改**34**个

截至10月底
全省纪检监察机关共查处破坏营商环境案件**338**起

本报海口11月18日讯（记者傅人意）干部作风是营商环境的“风向标”。11月18日，海南日报记者从营商环境问题受理平台新闻发布会上获悉，我省通过结合“查堵点、破难题、促发展”（以下简称“查破促”）、海南作风整顿建设年等活动大力促进干部解放思想、提升能力、转变作风，高质量高标准推进自贸港建设。

海南省委党建办综合秘书组专职副组长吉涛表示，今年6月以来，省委

坚持党建引领、立足现实需要，部署开展“查破促”活动。活动中，各级领导干部到一线、下基层、转作风，截至目前共查找堵点4413个，推动解决2993个。

活动中，破解了一批人民群众和市场主体最关心、最直接、最现实、反映最强烈的问题。比如，三亚市针对因企业原因导致的房产证办证难问题，实行“证缴分离、办证分离”，为1437户房屋业主解决了10多年未能

办成不动产登记难题。同时梳理17个类似项目，“一揽子”解决办证难问题。海口市税务局联合人行海口中心支行，创新税收退税退库新机制，在全国率先上线自动开具《电子收入退还书》功能，实现退库业务智能化、自动化，退库时限平均压缩至1.32个工作日，大幅提速92.28%，较大提升了市场主体获得感和满意度等。

省纪委监委、省监委委员、省纪委秘书长周建成表示，省纪委监委承

担省作风整顿办公室任务，同时作为省优化营商环境工作专班成员单位，把优化营商环境作为作风整顿建设年活动的一项重要工作目标，将“创一流营商环境”纳入“四风”纠治重点任务。

今年7月，全省纪检监察机关深入15个市县（含洋浦）和81家单位开展集中监督，累计发现担当意识不强、工作推进不力等问题336个、督促立行立改34个，目前正在强力督促整

改，作为作风整顿建设年冲刺阶段重点任务狠抓落实。

此外，我省进一步畅通信访举报渠道，坚决查处营商环境领域腐败和作风问题。截至10月底，全省纪检监察机关共查处在履职尽责、服务经济社会发展方面不担当、不作为、乱作为、假作为甚至“吃拿卡要”等破坏营商环境案件338起，批评教育帮助和处理487人，给予党纪政务处分243人。



海口市公安局美兰办证中心民警为申请“引进人才落户”的人员提供咨询和办理。本报记者 王凯 摄



↑在三亚市政务服务中心“企业开办综合服务窗口”，工作人员为办事群众服务。本报记者 武威 摄



↓在海口江东新区政务服务中心，工作人员给企业解答公司注册业务。本报记者 张茂 摄

直面“吐槽声”托起“金饭碗”

“绝不回避、接诉即办，实事求是面对、依法依规解决。”11月18日，我省举行的营商环境问题受理平台新闻发布会上，相关负责人介绍了营商环境问题的投诉渠道，以及问题受理等相关情况，并真诚欢迎各类市场主体和社会各界通过营商环境问题受理平台来“吐槽”、反映问题，展现出海南直面问题、破除堵点、持续优化营商环境

的诚意和决心。

水深则鱼悦，城强则贾兴。营商环境是地方发展的“软实力”，是招商引资的“强磁场”。尤其对海南而言，营商环境至关重要，被誉为自贸港建设“金饭碗”，是决定自贸港建设成败的关键因素。习近平总书记嘱托海南，要大胆试、大胆闯、自主改，加快形成法治化、国际化、便利化的营商环境和公平开放统一高效的市场环境。刚刚闭幕的省委七届十一次全会再次强调，力争朝夕推进政策落实，真正以一流政治环境、政策环境、营商环境、生态环境，吸引全世界投资者前来投资兴业。可以看出，打造一流的营商环境，是推动海南自贸港高质量发展的内在要求、迫切需要，

是必须完成的硬任务。

某种程度上看，优化营商环境的过程，就是不断解决问题的过程。营商环境的好坏，不能由政府部门自说自话，而要多听民声、察民意，问问企业的真实感受。而就实际来看，我省营商环境依然有不少短板，企业仍然面临不少痛点、堵点。对问题、不足，是视而不见，还是积极应对，反映出不同的政绩观，直接关系到营商环境建设能否迈向深入。从成立优化营商环境工作专班，到设立营商环境问题受理平台，再到举行发布会及时宣介，系列举措反映出海南不回避矛盾、自我加压、自我革命的勇气，传达出蹄疾步稳、一步一个脚印优化营商环境的定力。

单就受理平台而言，是摆姿态，还是动真格？不妨先看看具体谋划。从受理问题来看，平台细分为八大类，囊括了新官不理旧账，故意刁难、雁过拔毛、吃拿卡要，违规拖欠市场主体账款，等等，基本覆盖营商环境问题的各个方面，既便于企业投诉，也利于问题的整合处理。再从问题的解决上看，对受理、摸排的问题建立清单台账，既明确了反馈时限，又要求复核回访，并举一反三，着力构建长效机制。常言道，一具体就深入，越具体越便于落实。清单化、具体化的闭环管理方式，让我们有理由相信，该受理平台定能集中解决一大批堵点问题，推动营商环境大幅优化。

营商环境就是口碑，口碑就是竞争力。正如省委书记沈晓明所言，赢得口碑既要有反映问题的渠道、解决问题的办法，更要有为市场主体排忧解难的强烈意愿。如今，平台已经设立，关键在能否敞开心怀，积极面对市场主体的“吐槽”“挑剔”；关键在能否及时解决，做到事事有答复、件件有回应，把服务做到市场主体的心坎上。不回避矛盾问题，不害怕意见建议，结合“我为群众办实事”和“查堵点、破难题、促发展”活动，以刀刃向内的勇气破除积弊、改进作风，定能提高市场主体满意度，提升政府部门公信力，进而托起自贸港建设“金饭碗”，让海南成为投资兴业的宝地。

广告·热线:66810888

富力首府 国兴CBD

建筑
面积约

50m²起

现房写字楼

全球租售招商中

咨询热线
400-111-2777

预售证号: [2019]海房预字(0180)号