



① 琼海市政务服务中心设立“办不成事”反映窗口,给办事群众一个满意的“句号”。
本报记者 封烁 摄

② 澄迈县政务服务中心优化办事环境,提升用户体验。
本报记者 陈元才 摄

③ 海口市龙华区开设24小时自助政务服务“超市”,满足群众非工作时间办事需求。
本报记者 王凯 摄

融媒·延伸

扫一扫看H5海报
城市“诊疗师”



深读 海南日报
融媒工作室

总策划:曹健 陈成智 齐松梅
执行总监:许世立
主编:孙婧
版面设计:张昕
检校:王振文 黄如祥
H5文案:许世立
H5摄像:李天平 封烁
H5制作:陈海冰

营商环境「啄木鸟」

以用户视角查漏补缺——海南多市县设立营商环境和政务服务体验岗位

实习生 张梦真
本报记者 刘梦晓 袁宇 王迎春

成为营商环境体验员,对李海锋是一次特别的体验。

“我是一名商人,又是企业的负责人,营商环境的优劣是我密切关注的。”近日,提到自己的体验员身份,海口市江东新区欧狄科技(海南)有限责任公司的执行董事李海锋说,“能为营商环境建言献策,让我非常有成就感!”

从2021年4月至今,海口面向社会选聘了两批共56名营商环境体验员,反映问题91个。许多像李海锋这样来自各行业的人员,通过明察暗访,向海口市优化营商环境工作专班提交了不少体验报告,既尖锐地指出问题,也给予了客观的肯定。

不仅海口,如今,海南多个市县面向社会聘请营商环境体验员、政务服务体验官。这些监督体验人员带着使命与情怀,上岗“找茬”、建言献策,成为海南各地发现问题、解决问题、优化营商环境的有效途径之一。

A 不打招呼的体验

没有流程,不定主题,明察暗访体验办事质量

2021年9月的一天,李海锋在微信群里看到了海口市发布的公告,面向社会公开选聘第二批营商环境体验员。“营商环境好,会有更多公司落地海口,那我们就能进一步拓展本地业务了。”对主营互联网技术服务、开发与咨询业务的李海锋来说,营商环境的质量与公司的生存发展息息相关。

营商环境体验员主要做啥?海口市优化营商环境工作专班办公室相关负责人给出了解释——营商环境体验员是海口设置的复合式体验监督岗位,“我们从市场主体及社会热心人士中选聘,涵盖了企业家、税务事务所负责人、公益组织负责人、民主党派人士等,让他们以‘实境式’‘暗访式’‘深入式’的方式真实体验办事流程”。

“从报名信息中看到了政府包容开放的态度,也看到了寻求改变的决心。”观望一段时间后,李海锋决定申请这一岗位,并很快得到了回复,正式成为海口市营商环境体验员。

不过在第一次履职前,李海锋心里有些嘀咕:“体验发现的问题政府会重视吗,我们的建议能不能得到落实?”

好在,海口市优化营商环境工作专班随后举行的培训会给他吃了“定心丸”。“专班负责人让我们大胆提出问题,只有问题提出来,才有解决的可能,也更有助于优化本地营商环境。”李海锋说。

2021年10月,李海锋正式上岗。通过明察暗访海口市某区的税务大厅,他发现了一些问题:排队办税的人很多,但是大厅4个业务窗口办事效率不高,且窗口不

同时开放,让办事人员等候时间过长。

“我很在意工作人员的专业性,大到对专业领域的问题能不能回答得上来,小到是不是提供了微笑服务。”严要求的背后,也是李海锋的高期待,“只有把问题及时指出来,才能更好地促进改正。”

“成为一名营商环境体验员,感觉很奇妙,就像医生给市民体检一样,不希望出现问题,但如果真的有问题,那就要一起想办法解决。”在刚刚过去的2021年,琼海市职业中等专业学校教师张丽丽有了个新身份——琼海市政务服务体验官。她的体验对象,正是琼海市的政务服务质量。

2007年,张丽丽从安徽来琼海工作后,便在这里扎根、安家。“因为热爱琼海,所以当得知政府在招募政务服务体验官后,就第一时间报名了,希望能为琼海做一点贡献。”她说。

选聘过程让张丽丽感受到了政府的诚意。“从程序上就非常正式,我们填写的报名表需要单位盖章推荐,通过审核后要开展培训,然后发放聘书、胸卡和岗位证,而且琼海招募的这批体验官有来自学校、酒店、建筑等各个行业的从业者,这可不是走过场的。”张丽丽说。

实地走访后,这份真实感让张丽丽体会更深。去年8月,她与其他政务服务体验官一起走进琼海市政务服务中心,“零距离”体验中心的服务质量,仔细记录所见所闻。“不打招呼,没有流程,不定主题,不发任务,中心的窗口、办公室我们都可以去。”她说。

B 事无巨细的反馈

不仅指出问题,也提出建议,整改情况纳入绩效考核

实地走访后,体验员、体验官们发现的问题多种多样。比如,窗口工作人员业务不熟练、存在违反岗位纪律的问题,政务服务中心大厅缺乏休息和等候空间等。

琼海市政务服务体验官林敏认为,政务服务中心是城市形象的窗口,大厅的工作人员更是直接代表政府的形象,“需要让政务服务更温暖,考虑到更多老百姓的细节需求。”

李海锋不仅指出问题,还在体验报告中罗列出了不少建议:海南营商环境应该体现海南特色,制定适合海南企业发展的标准化流程,节约企业资源,提高工作效率;可以借鉴银行的大堂经理制度,将服务提前,事先了解每个办事人员的需求,根据需求给出建议,减少窗口压力,缩短等待时间;海南在优化营商环境时应开展听证会,充分听取各利益相关主体的意见和建议,避免工作后期的麻烦……

让体验人员感到欣慰的是,他们以用户的视角认真揪出“病灶”,政府部门在论证了问题与建议后,也予以了积极落实——

从2021年10月起,李海锋每个月都进行一次营商环境体验,至今形成了3份报告,指出了10多个问题,其中6个得到了解决。

根据张丽丽的改进建议,琼海市政务服务大厅增设了便民箱,里面准备了充电

宝等便民应急物资,也增设了相关提醒标志。“第一次提出的6条建议,有4条都被采纳了,心里特别高兴,虽然这些都是小细节,但完善细节也能很好体现出城市的温度。”张丽丽欣慰地说。

“落实政务服务体验官制度,是琼海市作风整顿建设的一项重要内容,体现了琼海市提升政务服务水平的决心。”琼海市政务服务中心主任王成钢说,琼海首批选聘了25名政务服务体验官,进一步健全了政务服务监督点评机制。

为了推动体验员的建议落到实处,海口市优化营商环境工作专班将涉及部门的整改情况满意度评价,纳入了全市优化营商环境工作绩效考核,以提高各部门对营商环境工作的重视程度。专班办公室负责人介绍:“我们将收集到的具体问题梳理归类、分解交办,督促相关部门认真核实,及时处理并反馈情况。”

积极的回应、整改、反馈,传递出了更多的正向鼓励。2021年4月招募的首批营商环境体验员完成任务后,同年9月,海口市又面向社会发布第二批营商环境体验员选聘公告,仅6天就收到了200余人的报名申请。

而在琼海,成为政务服务体验官4个多月后,张丽丽有了新的体会:“现在再去体验政务服务,整体感受与过去相比有了很大的提升。”

C 从被动到主动的转变

让社会监督进入常态轨道,助力营商环境全面提升

不论是营商环境体验员还是政务服务体验官,来自各行各业的他们,带着群众在营商环境、政务服务领域最关切的问题开展体验式监督,提出建议,推动政府不断打磨出更多用户认可的营商环境。

“我们在发现问题的同时,也将发现的亮点进行上报,让做得好的工作得到肯定,形成良性循环。”海口市营商环境体验员宋志权的另一重身份,是长影海南文化产业园集团股份有限公司(以下简称长影海南)的副总经理。近两年来,新冠肺炎疫情对长影环球100奇幻乐园的经营造成了较大的冲击,“这个时候,政府主动作为,帮我们减税近800万元”。

宋志权所指的减税项目,是长影海南在境外购买的服务内容。2021年11月,他前往海口市税务局办理公司缴税业务。该局国际税收管理科工作人员受理后,查阅了与境外完成服务项目相关的税法规定,将近1000万元的税款缩减为200万元。

这次的缴税经历让宋志权颇为触动:“海口市税务局的工作人员主动帮助我们减轻税务压力,让我们有更多资金应对受疫情影响的旅游市场,这份温暖来得太及时了!”

切身感受到营商环境质量提升的,还有陵水黎族自治县的营商环境体验员林明经。前不久,作为个体工商户的他去县政务服务中心办理税务登记,发现审批所需的材料减少了,办理时间也有明显压缩。“以前一星期都不一定能办下来,现在一个上午就搞定了。”林明经说,如今办理税务登记,只需按照模板准备相关材料,再到受理窗口填表,“办好后,工作人员会打电话通知我们过来取件”,这样便捷高效的流程,为个体工商户节省了大量时间。

“我们希望营商环境体验员除了亲身体验外,也可以成为身边人的‘传声筒’。”陵水黎族自治县优化营商环境工作专班办公室相关负责人表示,希望能通过这项制度收集到真实广泛的民意,从用户角度找出问题,帮助政府精准识别营商环境中的服务堵点和改革难点,促进陵水政务服务提质增效。

如今,海口已梳理形成部门整改责任分工表,根据各部门整改情况组织体验员开展满意度评价,形成了“体验—反馈—整改—反馈”的闭环,有力推动市场主体合理需求落到实处,促进海口营商环境质量提升。

“直面问题是解决问题最好的方式。”海口市优化营商环境工作专班办公室相关工作人员也表示,“要让群众点评、社会监督迈入常态轨道,从而倒逼改革,助力营商环境全面升级。”

“以体验员的身份参与营商环境的优化,让我们充满了使命感,希望通过反馈问题,助力城市政务服务水平提高,让市民办事拥有更好的体验。”宋志权说。

(本报海口1月18日讯)

海口市江东新区政务服务中心强化“一对一”服务,让企业“找得到人、办得了事”。
本报记者 张茂 摄

