

截至3月8日，省营商环境问题受理平台共受理营商环境问题2585件，办结1937件

「赢」商有「利器」

A 以企业满意为目标持续跟踪督办，事事有答复、件件有回音

企业解难题有「娘家」

■ 通讯员 杜桥 成睿熙

省营商环境问题受理平台已开设——

- ◎省政府官网及微信公众号
- ◎海易办客户端
- ◎“海南营商环境”微信小程序等多个入口

3月8日下午3时40分，省优化营商环境工作专班办公室一楼，一条投诉信息出现在海南省营商环境问题受理平台的电脑屏幕上。

投诉内容为，某窗口单位服务态度欠佳。加以整理研判后，3月9日上午10时30分，专班受理转办组通过该平台将线索移交问题责任单位处理，同时根据问题分类，转专班核查督办组跟踪督办。

如此熟练高效的问题受理场景，每天都在这里上演。土地“带病”出让、政府部门不作为、招商承诺不兑现、政府拖欠账款……自省营商环境问题受理平台去年6月30日上线运行以来，大批通过平台反映的问题，经省优化营商环境工作专班推动解决，给企业带来实实在在的获得感。

敞开怀抱，畅通渠道。这一口号为“自由贸易港欢迎您投诉”的问题受理平台，再次表明了海南优化营商环境的态度和决心。



海南日报·延伸

一图了解海南营商环境问题受理平台



文：李萌 制作：张昕

在海南省优化营商环境工作专班，工作人员讨论优化营商环境问题受理案件。本报记者 袁琛 实习生 张芷毓 图/文

海南省优化营商环境工作重点任务情况表



映客网络科技(海南)有限公司有关负责人张宇没想到，自己通过营商环境问题受理平台投诉的一个问题，竟然促成海南完善了一项重要政策。

2021年9月29日，张宇投诉，公司在办理社保相关业务时，“因社保系统卡顿导致离职职工退工失败，导致企业多缴社保费，且多缴的社保费无法退费”。省社保服务中心接办后，经核实，投诉人反映的是公司给已离职员工错误缴纳的社保费无法退还。经协调，海口市社保服务中心按规定为投诉人办理了社保退费。

问题到此似乎已圆满解决，但省优化营商环境工作专班没有就此止步。在督办中心，核查督办组多次与省社保服务中心沟通，了解到依据当时我省相关政策，因企业自身原因造成的多缴、错缴的社保费无法退还。督办组就此进一步建议省人社厅、省社保服务中心参照其他省份成熟做法，完善相关政策。随后，2021年12月29日，省社保服务中心出台了《海南省城镇从业人员社会保险费退费业务经办规程》，规定单笔多缴社保费等九种情况可按相关政策给予退费。

专班在解决具体个案问题的同时，坚持举一反三，以点带面推动建立长效机制，惠及更多市场主体，不断优化我省营商环境。

据了解，省优化营商环境工作专班对接收到的问题进行了专题梳理、集中交办。已梳理多件涉法涉诉的问题线索提请省高院指导督办，多件土地规划类问题提请省资规厅研究核查办理。同时，在专班建议推动下，我省印发了《关于支持产业项目发展规划和用地保障的意见》，省地方金融监督管理局积极兑现省级金融服务专项奖励扶持资金，省资规厅等多部门联合下发不动产登记历史遗留问题的处理意见，海口市取消了充电桩进小区的消防审批，加快充电桩建设步伐。

此外，根据企业反映的问题和建议，专班梳理了《营商环境典型问题处理意见和建立长效机制建议》，分为问题类和改革类，拟推动相关部门和市县研究具体措施，今后还将滚动梳理。

“营商环境问题受理平台切切实实为企业带来了获得感，将成为海南优化营商环境的一个重要抓手。下一步，我们将加大平台宣传推广力度，进一步优化问题受理机制，欢迎企业投诉！”张相国表示。

(本报海口3月9日讯)

B 紧盯困扰市场主体的“老大难”问题，较真碰硬

“这个问题拖了十多年，现在终于很快就能解决了。”日前，在参加由省优化营商环境工作专班组织的“政企面对面”座谈会文昌专场后，文昌昌华公司副总经理周红东感慨道。

2010年12月，该公司受让的位于文昌文城镇走马园村东侧的2宗土地，因文昌建设火箭发射场设备运载码头项目需要，规划用地性质改为港口用地，文昌市政府同意以等价置换土地的方式收回土地使用权。但此后10多年，文昌市政府因种种原因未能兑现承诺。2021年7月，该公司选择通过营商环境问题受理平台投诉。

对重难点案件，专班没有停留在“后台”，而是由核查督办组进行重点核查督办。在第一时间转交文昌市办理后，督办组持续跟踪，当年11月赴文昌市现场核查。

为切实增强问题解决实效，专班还在营商环境问题受理平台基础上延伸出“政企面对面”解决问题的方式。今年1月，组织昌华公司与文昌市政府相关领导、有关部门负责人面对面沟通，达成解决方案，为企业选定置换地块。

“容易解决的问题，一般不会找我们。”专班工作人员说，“所以每个问题，我们都认真对待，规定接办后10个工作日内办理单位一定要反馈问题处理进度，要有初步计划、初步行动。”

为增强解决问题的力量，在营商环境问题受理平台设立后，专班按问题分类组建了4个核查督办组，分别处理土地规划类、市场主体类、政府欠账类及其他类问题。

“我们会对问题进行持续跟踪，向责任单位随时了解最新进展，并与投诉人保持联系。”核查督办一组副组长谢伟的办公桌上，摆放着一摞办理单位反馈的文件，电脑里同样存放着众多反馈文件。

海南日报记者随机向督办组有关负责人询问有关案件情况时发现，只要提到企业名字，企业反映问题的基本信息他们都能脱口而出，显示出对案件长期跟踪后的熟稔。截至2月下旬，专班共到市县开展核查督办逾70批次。

解决海口滨海国际二期5个地块的规划方案审批等多个市县24个久拖不决的问题，有望释放30亿元项目投资；解决三亚拖欠15家企业境外航线补贴资金1.28亿元等多个市县政策兑现和政府欠款问题；督促有关住建单位取消房屋安全鉴定机构库，推进行业市场化；……通过问题受理平台，专班较真碰硬，解决了一批困扰市场主体的规划土地类、政策兑现和政府欠款类、市场环境类难点问题。

截至3月8日，省营商环境问题受理平台共收到投诉3395件，其中由专班受理核查督办案件量2585件，核查督办办结1937件，办结率为74.93%。

