

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」

■ 通讯员 杜桥 成睿熙  
本报记者 苏庆明

■ 延伸

一图了解  
海南营商环境  
问题受理平台文案：李萌  
制作：张昕工作重点任务情况表  
海南省优化营商环境

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。

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

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」

“被拖欠的款项在你们的督促下已经到账。非常感谢！”今年1月30日，上海沪防建筑设计有限公司负责人叶盛给省优化营商环境工作专班核查督办组人员发来道谢消息。

2013年4月，上海沪防建筑设计有限公司海南分公司与文昌市公坡镇政府签订合同，为公坡镇及该镇多个村庄编制规划，总费用137万元。当年该公司即履行完合同义务，提交规划成果并通过评审。但截至2021年，公坡镇仅拨付费用76.5万元，尚有60.5万元未支付。

多番追款无果后，2021年8月，该公司选择在营商环境问题受理平台投诉。省优化营商环境工作专班立即转文昌市专班办理，并进行核查了解。文昌市有关部门、公坡镇随即与企业沟通，并在省专班的督促和建议下，达成解决方案，于今年年初向企业拨款。

建设自由贸易港需要打造一流营商环境。而优化营商环境，建立完善企业问题反馈、解决机制至关重要。

2021年2月，海南成立优化营商环境工作专班，以专门力量推动营商环境优化。作为此项工作的重要一环，当年6月，专班推出营商环境问题受理平台，欢迎企业投诉。

截至目前，平台问题受理范围，涵盖市场准入门槛高、办理流程多、审批耗时长、变相设定或实施行政许可乱收费，不担当、不作为、不履行政策承诺或合同，对市场主体责任故意刁难、吃拿卡要，没有法定依据实施行政处罚、违约拖欠企业账款等方面。为方便企业投诉，平台开设了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。

“开设这个平台，就是要给遇到营商问题的企业当‘娘家’，真心实意为企业排忧解难，做到接诉即办，事事有答复、件件有回音，以问题解决推动营商环境优化，赢得企业信任。”省政府副秘书长、省优化营商环境工作专班办公室主任张相国说。

在平台入口，企业投诉时除填写文字内容外，还可上传文档、图片等文件作为佐证，并可选择企业和个人信息是否保密。接到投诉件后，专班受理转办组会对投诉信息进行核处处理，建立问题台账并进行分析研判。属于受理范围的，将通过平台转有关市县和部门（统称办理单位）办理，并同步转核查督办组跟踪督办。

“按规定，办理单位须在接到线索后1个工作日内确定联络员，3个工作日内确定责任单位，10个工作日内反馈问题处理进度。”受理转办组组长杨田介绍，“问题受理的每一步，投诉人都会收到相应短信通知，并附上办理单位的责任人和联系方式。”

去年12月9日，海南英达动物养殖有限公司董事长张有文向平台反映，其人工繁育的鹦鹉因不在海口市动物疾病预防控制中心的检测物种目录内，检验检疫部门无法出具《出岛动物检疫合格证》，导致鹦鹉无法运出岛上市交易而使企业陷入困境。

“问题反映两三天后，海口有关部门就跟我电话联系沟通。整个处理过程中，问题受理平台核查督办人员也会反复给我打电话了解情况。”张有文说。平台受理后，在省优化营商环境工作专班紧咬不放、多次督办下，今年1月，海口农业农村局经研究后出台特别措施，同意有关单位参照相关检疫规程为人工繁育的鹦鹉实施检疫。

“后来，专班核查督办人员还打电话问我问题是否解决、是否满意。”张有文对此给予肯定答复。“这是我第一次使用这个平台，但已经充分感受到，专班有决心、有能力帮助企业协调解决问题，营商环境受理平台是真心实意为企业服务，也是解决企业困难的好通道。”

在获得投诉人“满意”答复后，专班工作人员在该起案件上点下“同意办结”按钮。“问题办结前，我们要询问投诉人，了解他们的问题是否真正得到解决。”核查督办组有关负责人表示，“营商环境好不好，企业说了算。”

B

紧盯困扰市场主体的「老大难」问题，较真碰硬「容易解决的问题不会找我们」

“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、市场准入类、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，只要提到企业名称，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%。

C  
以点带面建立长效机制，惠及更多市场主体  
举一反三，解共性问题

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已离职职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。

问题到这里似乎已圆满解决，但省优化营商环境工作专班没有就此止步。在督办中，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》，规定单位多缴社保费等九种情况可按有关政策给予退费。

“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。”张相国表示。

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给企业带来了获得感，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)

## 平台问题受理范围

1. 市场主体在市场准入、投资建设等过程中遇到准入门槛高、办理流程多、审批耗时长
2. 政府部门向企业乱收费、违约拖欠账款
3. 新官不理旧账
4. “雁过拔毛、吃拿卡要”等

截至今年3月8日，该平台——  
共接收营商环境问题2585件  
核查督办办结1937件  
办结率为74.93%