

五指山全力优化营商环境推动经济社会高质量发展

主动靠前服务经营主体 用心用情推动问题解决

今年3月,海南召开全省优化营商环境大会,要求以更大力度、更实举措、更优服务加快打造一流营商环境。10月16日,海南省推动规上企业高质量发展大调研大服务专项行动启动,力争通过“六问六帮”方式,推动解决一批问题,进一步优化营商环境。

落实重要部署,重在担当作为。自开展规上企业高质量发展大调研大服务专项行动以来,五指山市高位推动,开展企业遍访行动,主动靠前服务经营主体,坚持问题导向,形成“发现问题-研究整改-解决问题-跟踪回访”的闭环机制,用心用情推动企业问题解决,助推优化营商环境取得实效。



五指山市政务服务中心推出评价系统,群众可以反馈满意度。
方山 摄

遍访企业 摸清堵点难点

企业是优化营商环境的主体,优化营商环境需要聚焦企业,围着企业转,企业在发展过程中遇到的问题就是优化营商环境的目标和任务。结合此思路,五指山市成立了“推动企业高质量发展大调研大服务专项行动工作专班”,由市委书记和市长任双组长,专班下设统筹协调和综合组,高位统筹推进服务企业的工作。

结合市情实际,五指山市制定了《推动五指山市企业高质量发展大调研大服务专项行动实施方案》,在“规定动作”外,还明确在省定10家规上企业基础上,将全市规模以上、专精特新、个体工商户等159家企业纳入专项活动中,要求市级领导及市直各部门深入企业扎实开展遍访的专项行动,摸清企业生产经营、项目建设、科技创新、人才支撑、政务服务等方面情况,以更好落实和优化营商环境。

开展企业遍访行动,就是推动干部沉入一线找出发展症结。五指山市提出以“店小二”服务精神,围绕“六问六帮”要求,认真开展“一对一、面对面”座谈,真实了解和摸清了企业当前阶段存在的难点、痛点问题。

该市针对这些问题,能够现场解决的当场提出具体解决意见和建议,无法立即解决的收集整理列入台账并第一时间交由相关部门协调联动和持续跟进,限期办结。

截至目前,五指山市25位市级领导已遍访81家企业,市直各部门走访企业88家,共收集问题建议256条,推动解决问题107条。

在面对面倾听中,五指山市各部门强化了与企业常态化沟通交流机制,切实把“政府思维”转变为“企业视角”,进一步改进和提升政务服务供给能力,制定和落实诉求收集、梳理、反馈、解难的工作闭环机制,截至目前,五指山市的省定10家规上企业24条问题办结率为100%。

干部走进企业一线生产车间,惠企政策得到进一步宣传与解释,有效推动政策的落地开花结果。比如,围绕财税扶持、金融支持、政务服务、提质扩需、要素保障等方面,五指山市各级机关干部为不同企业针对性地讲解最新政策内容和符合其扶持发展的政策红利,帮助企业更好地了解政策、掌握政策、用好政策。

1

五指山市明确
在省定10家规上企业基础上
将全市规模以上、专精特新、个体工商户等
159家企业纳入专项活动中

截至目前
五指山市25位市级领导
已遍访81家企业
市直各部门走访企业88家
共收集问题建议256条
推动解决问题107条
五指山市的省定10家规上
企业24条问题办结率为100%

2

全面推行“信易批”服务
截至目前
已推行“信用+告知承诺”95项
“信用+容缺受理”16项
“信用+免证”20项
促进了
构建“审管法信”相互衔接的新模式

今年9月以来
五指山市
新增经营主体1975家
同比增长201%
经营主体规模进一步扩大

在一线调研中,五指山市商超零售企业反映了“安全生产、卫生、食品等专项检查和双随机、一公开过于频繁,检查标准不一致”等影响企业经营的问题。

五指山市域面积不大,旅文、餐饮、零售等此类经营主体多,此问题广泛存在于这些企业的日常经营中,是当地经营主体迫切需要政府部门协调解决的堵点难点问题。

对此,五指山市委市政府高度重视,要求相关主管部门召开会议研究解决对策,并指定市营商环境建设局、市旅文局牵头,以“为企业生产和经济发展保驾护航”为目标,做好涉企活动统筹监测,进一步减少部门重复执法检查的扰民扰企问题,保障群众和经营主体合法权益,进一步优化营商环境。

五指山市以检查对象为基础,由行业主管部门主导,联合市场监管、综合执法、消防救援等部门共同参与,确定各类检查对象的一张联合检查监督事项清单,再共同实施的“联合执法检查”机制,努力实现

政务服务大厅经办住房公积金、营业执照、出入境证件等事关群众切身利益的多项行政审批手续,是群众、企业感知营商环境的“第一线”。五指山市营商环境建设局聚焦政务服务大厅服务的“首次印象”,多措并举提升服务品质,努力在质量和效率上下功夫,擦亮行政服务品牌。

推行“123服务模式”。五指山市从政务服务大厅入手,强化大厅行政服务人员纪律建设和作风整顿等制度建设,聘请专业礼仪讲师开展礼仪规范培训,制定服务标准和流程图等规范性文件,着力引导窗口人员提升服务品质,畅通“营商环境市长直通车”、12345“党建引领直通联办”政企沟通快速通道,明确专窗专人受理制度,构建“民声直达、部门协同、分级分类、快处快办、基层自治”市镇村三级联动工作体系;在提升政务服务体验方面,五指山市还推行“自助办、帮办代办、周末不打烊延时服务”等举措。

此外,五指山市正在实施“窗口前移”这项措施,即需要市行政审批部门审批的事项,前移窗口至乡镇,由乡镇收件,市里再对接办理,这样一来,乡镇群众以后就不用再跑市区了,减少了群众跑动的麻烦。进一步优化营商环境,要持续

破解难题,探索长效机制

“进一次门、查多项事”。

以主城区综合商超为例,五指山市落实此项机制时,具体采取“行业主管部门吹哨,检查监管部门报到”的方式,由行业主管部门提前5个工作日“吹哨”,各监管执法部门根据专项检查、“双随机、一公开”要求,及时响应“报到”,检查前各监管执法部门确定的检查清单及标准,组成一个联合检查小组,按照“进一次门、查多项事”要求,定时定人进行现场检查,清单以外的事项不得开展检查。

根据这项机制,五指山市不断完善“联合执法检查”的“吹哨报到”流程图,对行业主管部门吹哨、各执法监管部门报到、现场检查、现场联合检查结果处置各个环节均作出具体部署安排。对执法检查中检查项目为“否”的,将整改意见一次性告知企业,且规定每月最多“吹哨”一次,当月无响应“报到”的部门不得单独开展检查,以此达到一个月最多只能检查“1”次或“0”检查的目标。

此外,五指山市在“联合执法检查”

中建立联合检查的协同工作机制,明确牵头与责任部门工作职责,加强相关部门间的沟通衔接,及时协商解决工作任务中的共性问题,突出问题,推进联合检查各项工作按期完成。

12月1日,由五指山市旅文局主导,市市场监督管理局、市综合行政执法局、市消防救援大队、市卫生健康委员会联合对主城区综合商超企业开展了首次“吹哨”报到联合检查行动。结合检查清单及标准,联合检查部门一次性针对综合商超的食品销售生产、特种设备、消防安全、公共场所卫生许可和备案、全生物可降解塑料制品等情况开展全面检查,并现场填写整改意见反馈给企业,快速推动落实的举措得到了企业赞赏及好评。

下一步,五指山市将扩大推广“联合执法检查”机制应用到各类市场主体经营主体的行业监督检查中,从源头减少多头计划检查,切实保障经营主体合法权益,真正实现企业有事必应,无事不扰。

提升质效,擦亮服务品牌

推进政务服务提质增效。五指山市选取食品经营许可、城乡居民基本养老保险资格认证等20项高频办理的行政许可、公共服务事项,在市域内推行“市镇通办+跨镇通办”改革,打通镇与镇之间的行政壁垒,通过政府跑腿、数据跑路、快递邮寄等方式提升群众办理行政审批的效率,提高群众对营商环境的满意度。

在围绕如何更快提升审批效率方面,五指山市还注重充分发挥“社会信用+”的作用。在海南金椰分平台,五指山市与全省联动,全面推行“信易批”服务,着力推动全市审批、监管、公共信用信息等平台数据互联互通,截至目前,已推行“信用+告知承诺”95项、“信用+容缺受理”16项、“信用+免证”20项,守信者可以更优力度享受政务服务提速的福利,促进了构建“审管法信”相互衔接的新模式。

在擦亮行政服务品牌方面,五指山市作为全省开展工程建设项目审批服务全流程用时空控制试点的三个市县之一,正实施工程建设项目审批服务全流程用时空控制。

锚定项目落地时限最优,聚焦项目策划生成到竣工验收的全流程环节,将其所涉审批事项审批时限全部压缩至7个工作日内,紧抓

“靠前服务”,推行“项目公仆”“一企一策”“一事一图”等措施,建立“豁免审批”“清单制+承诺制”审批模式,持续完善发改、资规、环保、审批等要素部门协调机制。

具体来看,针对招商引资项目,在土地招拍挂完成后,联合相关部门提供流程帮办代办、专家提前介入等具体措施,指导协助企业准备审批材料,不断缩短项目申报用时。目前,五指山市在推动福瑞格兰森林酒店、雪茄烟叶项目基地、红峡谷旅游风景区等社会投资项目中,精减报批手续10余个,审批较之前提速50%以上,有效帮助企业节约了投资开发成本。

数据显示,今年9月以来,五指山市新增经营主体1975家,同比增长201%,经营主体规模进一步扩大。

下一步,五指山市将继续以优化营商环境为主线,认真完整落实“四下基层”工作要求,持续走进企业群众一线,当好服务群众、企业的“店小二”,全力优化五指山市营商环境建设,推动优化营商环境工作取得更多实效,不断提升经营主体满意度、获得感,助力海南自贸港建设。

(策划、撰文/解楷)