2024年12月31日 星期二
值班主任：张苏民 主编：叶媛媛 美编：杨千懿 检校：叶健升 陈旭辉
海南日报

文昌持续优化营商环境，促进经济高质量发展

让群众办事更便利 让市场发展更有信心

文昌市政务服务中心工作人员为群众办理业务。

市民在文昌市政务服务中心办理事项。

在文昌市政务服务中心大厅内，“高效办成一件事”的宣传易拉宝随处可见，引导办事群众了解相关服务。大厅内专门设置了“高效办成一件事”服务专区和综合窗口，专区配备专业工作人员，为前来办事的企业和群众提供耐心细致的指导与服务，确保各项事务顺利办理。

“办理流程清晰以后，我们办事更加方便，不仅省了很多时间，办理的过程也心情舒畅。”近日，企业办事员郑健康体验之后称赞道。

好的营商环境就像阳光、水和空气，既体现着经济发展“软实力”，也为各类经营主体发展提供“硬支撑”，优化营商环境更是一项永不竣工的工程。为此，文昌市始终把优化营商环境作为“一号工程”来抓，解放思想，真抓实干，紧紧围绕企业服务、政务服务、数据共享和信用建设等重点任务，以打造一流营商环境为总体目标，合力打出一系列改革创新、优化服务、数字赋能的“组合拳”，持续推进一流营商环境建设。

政务服务提质升级，打造让企业群众更舒心的办事环境

在文昌市政务服务大厅内，办事群众只需通过微信“扫一扫”或支付宝“碰一下”，就能直达办事页面，极大地简化了办事流程，节省了时间成本。这样的体验让包括郑健康在内的不少企业办事员有了全新感受。

“以前大家都说企业办事难，来办事就像是来求人，现在是政府主动把服务送上门，让我们有了更加舒心的办事体验。”一名企业办事员说。

文昌市营商环境建设局政务服务室负责人介绍，今年“高效办成一件事”工作开展以来，文昌市在海易办—海南政务服务网已上线20个主题，通过多部门和各镇协同推进，目前已办结27401件。

为加强“高效办成一件事”推广应用，文昌市营商环境建设局在该市政务服务大厅摆放易拉宝宣传品，布设自助机，在服务专区和综合窗口放置办事桌牌，通过微信“扫一扫”、支付宝“碰一下”就能直达海易办“高效办成一件事”办事页面，实现从“市场主体多部门跑动”到“政府多部门线上协同联办”的转变，让数据“多跑路”，让群众“少跑腿”，帮助企业在最短时间内完成事项办理，助推营商环境提质增效。

同时，该局还全面推动政务服务标准化、规范化、便利化建设，在海易办—海南政务服务网配置市级事项1925项、各镇75项、各村级12项，推进乡镇赋权工作并将省定事项37项赋权各镇实施。

通过搭建“营商环境会客厅”，打造“政企有约·下午茶”文昌特色服务品牌，常态化落实企业首席服务专员、“我陪群众走流程”“520服务日”和“政企面对面”等制度，2024年首席服务专员累计解决企业反馈问题278个，开展政企交流活动19次。

当下，文昌市营商环境建设局还打造了“文昌项目管家”服务品牌，构建“专职帮办代办团队+部门兼职帮办代办员”的“1+N”代办帮办服务体系。

2024年提供“代办帮办”服务803件。在抗击超强台风“摩羯”期间，及时设立12345平台“全力以‘复’企业服务专席”，共办结企业相关诉求63件，全力助推企业复工复产。

强化信用建设，让“无形资产”成为“有形便利”

好的信用是“无形资产”。在文昌市营商环境建设局的办事流程中，良好的信用就是办事的便利通行证之一。近年来，文昌市积极探索创新，以民生领域的实际问题为导向，在省内率先实施“信用+一证多址”改革工作，进一步提高政务服务效率和满意度。

据介绍，在原先传统政务服务模式下，多个经营地址的市场主体面对一个许可事项时需要重复准备材料、多次提交申请，这不仅增加了市场主体的运营成本和时间成本，也制约了政务服务效率和质量的提升。为打破市场主体经营发展的堵点难点，充分发挥信用建设在优化营商环境中的重要作用，文昌市出台《文昌市“信用+一证多址”改革实施方案（试行）》，梳理13项业务办理事项，推行“信用+一证多址”改革工作。该项改革获评2024年海南省特色信用应用场景。

据了解，“信用+一证多址”改革适用于在文昌市登记注册并在全市范围内拥有连锁直营门店、经营项目（范围）相同、海南自由贸易港公共信用综合评价结果为“良”（含）以上的企业法人。在文昌市行政区域内，企业在开设总部及经营范围（项目）相同的连锁直营门店，或总部已取得相关许可证，开设经营范围（项目）相同的连锁直营门店时，按照自愿原则，由企业总部向行政审批部门提出“一证多址”新办申请，并对其经营条件符合许可条件和要求作出书面承诺。“一证多址”相关许可证的变更、延续及注销等业务按照对应事项相关法律法规的规定予以办理。针对海南自由贸易港公共信用综合评价结果为“优”（含）以上的企业，行政审批部门提供全流程“代办帮办”服务，提高企业办事便捷度。

“信用+一证多址”改革实施，一方面有效减少了市场主体办证次数和周期，其申请材料缩减约50%以上，相关许可证由“多”变“1”，实现了一个许可证覆盖多个直营连锁经营场所，管理成本显著降低。另一方面，政务服务的质量和效率大幅提升，平均办理时限压缩近80%，市场主体满意度显著提高。

“在充分总结‘信用+一证多址’改革工作的基础上，我们将不断完善信用评价体系，提高评价的准确性和公正性，进一步加强政策宣传力度，提高市场主体对改革的认知度和参与度，持续优化政务服务流程，提高审批效率和服务质量，扩大服务事项清单范围，将成果推广应用，让改革成效惠及更多的市场主体。”文昌市营商环境建设局社会民生事务审批室负责人表示。

市民咨询业务办理流程。

值得一提的是，在今年全国383个县级市城市信用监测排名中，文昌最高排至第38位，在全省位列第2。近12个月平均综合信用指数位于全国383个县级市中排名第59位，已满足全国信用体系示范区创建的基本要求。

截至目前，文昌已创建“信易批”等17个高频信用应用场景，2024年重点打造列入省级场景建设计划的“信用+航天”“信用+文南老街”“信用+文昌鸡”等3个特色场景，集成打造国家级信用应用场景地标。其中，“信用航天 梦想起航”微视频荣获第六届“新华信用杯”全国优秀信用应用场景微视频“最具影响力奖”。

保障公正有序，打造“让企业更安心”的法治环境

营造市场化、法治化、国际化一流营商环境是推动高质量发展的有力支撑。为此，文昌在全省首创“执行110”制度，建立“执行110”快速反应队伍，创新性设立“7×24”小时值班制度和执行线索举报热线，聚焦涉民生、小标的案件，实现快速响应、快速出警、快执快结，提高执行工作质效。

文昌还立足于防范化解房地产领域重大风险主题成立“防范房地产风险巡回法庭”，构建一站式、全流程、专业化涉房地产的矛盾纠纷化解和司法服务新模式，该模式获评全国新时代“枫桥经验”先进典型。通过设立劳动联调中心调解纠纷，整合劳动争议专业调解、司法调解、劳动保障监察、法律咨询援助等资源，并提供多样就业指导，实现“劳动维权+就业帮扶”一站式服务。

如何增强内生动力，打造“让企业更顺心”的创新环境？文昌通过深化工程建设项目审批制度“1+N”改革集成创新，推出“预审批”“简易审批”“联编联审”等审批服务，促进项目落地开工。通过探索民生类“小切口”改革，推出“无感审批”“一业一证”等改革举措，精准对接企业群众的所盼所想。同时以数字化赋能监管场景创建，城市运行管理服务平台荣获海南省政务信息化优秀创新案例，《文昌市冯家湾智慧渔业综合管理平台助力推进现代渔业信息化转型》《文昌市利用河长制工作综合信息管理平台实现河湖“四乱”问题的综合整治监管》等5个数据共享创新案例被省级采纳，文昌市智慧渔业管理平台入围海南省2024年市县政务信息化优秀创新案例。

下一步，文昌市将把营商环境建设作为发展的“生命线”工程来抓，持续巩固既有优势，全面补短板强弱项，让企业家“唱主角”，为企业蓬勃发展、企业家激情创业厚植一片沃土，全力打造近悦远来的营商环境新名片。

一是坚持把“整体性协同”作为营商环境建设的重要方法，全面打造协同联动的工作格局。坚持高位推动工作机制，持续完善市委优化营商环境领导小组例会机制，定期分类召开营商环境“一体四面”专项调度会。同时完善协同机制，凝聚党委、政府、社会各界多方力量，形成营商环境建设工作合力，在理念、方向和业务等方面协同发力。

二是坚持把“打基础、利长远”作为营商环境建设的重要抓手，全面夯实数据共享和信用建设“两大基础”。把数字化作为加快推进一流营商环境的重要手段和方法，加快提升“一网通办”“一网协同”“一网监管”“一网统管”基础能力。持续完善我市社会信用体系建设，围绕“信用+文南老街”“信用+航天”“信用+文昌鸡”等重点领域应用场景建设，不断擦亮文昌“信用名片”。

三是坚持把“改革创新”作为营商环境优化的主要动力，全面提升制度集成创新质效。坚持以改革的思维、创新的举措，不断加大营商环境重点领域改革力度，推动“有为政府”和“有效市场”更好结合。以数字赋能促进业务流程再造、智能协同联办、综合窗口改革，推动政务服务事项从“能办”到“好办”。进一步加强制度集成创新，在“小切口”“小环境”方面创新改革举措，推进全市营商环境水平整体优化和提升。

四是坚持把“企业和群众满意”作为营商环境建设的出发点和落脚点，全面打造文昌企业服务品牌，在助企发展上持续丰富服务形式，坚持靠前服务、精准服务、创新服务，着力解决企业的痛点、难点、堵点。建立“有求必应、无事不扰”的服务体系。一方面做到“有求必应”，畅通政企沟通渠道，全量收集企业诉求并持续跟踪，不断提升企业问题诉求办成率和满意度。另一方面强调“无事不扰”，坚持集成组团服务，实现“进一次门、服务多项事”。

（撰文/小黄）

市民在政务服务中心窗口办理业务。

工作人员指导群众使用智慧政务服务自助终端办理业务。

本版图片均由文昌市融媒体中心提供