

# 深化“放管服”改革，全面优化营商环境

刘 云

山东省滨州市无棣县行政审批服务局，中国·山东 无棣 251900

**【摘要】**服务有内容，追求无止境，自“放管服”政策实施以来，各级政府部门紧紧围绕广大企业群众的需求，持续深化“放管服”改革，着力打造营商服务品牌，创新推出了“一窗受理·一网通办·一链办理·一业一证”“惠企政策·市县同权·跨省通办·帮办代办”等系列改革，持续推动减环节、减材料、减时限，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，真正做到想群众之所想，急群众之所急，为民解忧，为企业纾困。

**【关键词】**放管服；营商环境；办事群众

## Deepen the Reform of "Delegating Power, Delegating Power and Providing Services", and Comprehensively Optimizing the Business Environment

Liu Yun

Administrative Examination and Approval Service Bureau of Wudi County, Binzhou City, Shandong Province, Wudi, Shandong, China  
251900

[Abstract] The service has content and the pursuit is endless. Since the implementation of the "decentralization, regulation and service" policy, government departments at all levels have closely focused on the needs of the majority of enterprises and the masses, continued to deepen the reform of "delegation, regulation and service", and strived to build a business service brand. Innovatively launched a series of reforms such as "one-window acceptance, one-stop service, one-chain processing, one-industry, one-certificate", "preferential enterprise policy, equal rights in cities and counties, inter-provincial general handling, and agency agency", and continued to promote the reduction of links, materials, Reduce the time limit, carry out the "I do practical things for the masses" practical activities, truly think about what the masses think, worry about the needs of the masses, relieve the worries of the people, and help the enterprises.

[Key words] decentralization service; business environment; the masses

### 1 持续推进“放管服”改革

一是推行关联事项“一链办理”。加大流程再造改革力度，减环节、减材料、减时间、减流程，以企业和群众“办成一件事”为导向，编制形成“一件事·一链办理”主题服务事项清单，通过“一链办理审批系统”线上申报事项，为企业和办事群众提供方便。设立“一件事·一链办理”综合受理窗口，实现前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出证的审批模式。二是推行“一业一证”。通过事项整合、流程再造、信息共享，将一个行业所涉及的多个审批事项信息集成到一张行业综合许可证。到目前，“一业一证”率先实现药店、幼儿园等行业全覆盖。三是开展“双全双百”工程。聚焦企业和个人全生命周期高频事项、重点环节，围绕企业开办、准营、运营、退出等阶段，个人出生、教育、工作、养老等阶段，推出“双全双百”事项清单，编制“双全双百”申报服务指南，依托省政务服务事项管理系统，实现对事项要素的同源管理和动态调整。对照营商环境评价体系，做好企业走访工作，注重信息公开，切实提升市场主体的知晓率、获得感和满意度。四是落实“惠企政策”。编制《惠企政策申报指南》，发布《“惠企政策兑现实体窗口”正式对外服务的公告》，并与各主管部门建立“惠企政策兑现实体窗口”联络人工作机制。精准落实惠企政策，抓好实体惠企窗口政策的兑现落实，把惠企政策兑现打造成优化营商环境亮点品牌。五是推进“市县同权”。为加快流程再造，打造精简高效政务生态，进一步增强服务企业、群众能力，自“市县同权”改革以来，多举措扎实推进“市县同权”改革。承接“市县同权”事项，编制《“市县同权”服务指南》、《承接“市县同权”事项清单展板及一次性告知》，现已通过各镇街园区网格员及公众号

宣传等方式发放承接“市县同权”事项一次性告知单，确保市级调整下放许可事项接得住、用得好。

良好的营商环境，是吸引力、竞争力，更是创造力、驱动力，也是经济社会发展的风向标。对政府而言，营商环境既能反映一个地区的政府工作效率和办事便利度，还能衡量其思想解放程度和对外开放水平，刻画其市场发育程度和生产便利程度综合表现地方经济社会发展的潜力。坚持问题导向和目标导向，着力破解企业投资生产经营中的“难点”“堵点”“痛点”，推出“一制三化”审批制度改革，实施“海河英才”行动计划、天津港降费提效优化营商环境专项行动等，全面落实减税降费政策，持续开展“双万双服促发展”活动，极大地优化了营商环境、促进了市场主体加快发展。

### 2 完善“互联网+政务服务”

一是推动部门数据共享。完善“互联网+政务服务”，实现数据共享，推进系统共享，深化政务服务事项的标准化梳理，推进办件数据归集力度，拓展网上办事广度和深度。在政务服务大厅设立企业开办专区，集中整合企业登记、公章刻制、银行开户等环节，打造完整“企业开办服务链”。依托省政务服务网企业开办“一窗通”系统，实现税务、人社、医保、消防、住房公积金等部门数据共享，信息自动推送。例如，申请人只需登录省政务服务网填写基本信息，系统自动生成申报材料，审核通过后打印执照、刻制公章并免费邮递到申请人手中，实现足不出户即可注册企业。企业在设立登记时一并填写税务、社保、医保、公积金等信息，系统自动推送至相关部门，领取营业执照的同时税务登记、社保医保登记、公积金开户也一并办结，避免了在各部门之间往返奔波，大幅节省了时间，真正实现了“一表填报、一网通办”。二是提升自助服务效率。推

进政务服务大厅智能化水平,完善政务服务平台功能,扩大“秒批秒办”范围,进一步提高“现场办”变“网上办”、“掌上办”比例。实现部分高频民生事项办理更高效,不断提升企业和群众的体验度、获得感、满意度。在政务服务大厅设置自主申报电脑、自助证照打印一体机,配备专职帮办代办,提供全流程帮办代办服务。办事群众可通过自助办理设备完成企业登记、税务登记、社保申请、医保登记、住房公积金缴存登记、印章刻制和银行开户等流程。深化投资建设项目审批制度改革,实现手续办理“一厅即办”,助力企业项目早日落地开工。三是推出简易服务教程。全力推进企业开办全程电子化,最早推出自主设计制作的企业开办全程电子化操作视频—企业全程电子化设立视频教程,扫码即可跟学,企业开办操作简单易学“好上手”;发布企业开办流程“二维码”,扫码即可自助办理。通过在办事大厅、各镇街便民服务中心、“政银合作”网点等放置易拉宝、显示屏滚动播放、微信公众号、新闻媒体、对外公共邮箱置顶宣传等方式提高公众知晓度和应用率。

### 3 数据多跑腿,群众少跑路

一是加快“全域通办”。与其他县区签订“全省通办”协议,采取“异地受理、属地审批、就近取证”服务模式,实现企业开办异地可办、一次办好。融合“线上+线下”服务手段,线上依托省政务服务平台,通过电子证照应用,实现政务信息共享;线下在政务服务大厅设置专门的“全域通办”窗口,配备专职“全域通办”帮办代办员,为企业提供企业开办、印章刻制、社保申请、医保登记、公积金登记等“链条式”服务,从而降低企业开办成本,让申请人足不出户即可完成企业开办全过程。二是推动“跨省通办”。建立政务服务“跨省通办”沟通机制,与合作省份签订政务服务“跨省通办”合作协议,创新政务服务供给模式,推动高频事项“跨省通办”,围绕便民利民的高频领域和异地办事需求,在大厅设置“通办”专窗,推出多项“全省通办”事项,有效解决企业和群众异地办事“多地跑”“折返跑”等堵点难点问题,实现企业和群众异地办事“马上办、网上办、就近办、一地办”。三是创新“跨国云帮办”。借助互联网“一网通办”系统、视频聊天软件等,帮助身在国外的企业群众办理企业注册登记相关手续,实现跨国“云帮办”。帮助企业、群众完成企业注册登记手续,为其提供“远程全流程帮办代办服务”,实现有互联网的地方就有我们的政务服务,让数据“多跑路”、群众“零跑腿”。

深入开展不作为不担当问题专项治理,坚持日巡查、周点评、月通报、年度考核,加强绩效管理和考核,强化作风纪律建设,引导政务服务系统广大干部敢担当、真作为、提效能,向动辄说“不行”的行为宣战。要提高办成事能力。加强政务服务能力培训,着力增强“八种本领”,提升制度创新能力,充分运用“互联网+政务服务”理念学习新知识、新网络,用大数据、互联网等技术创新举措、优化服务,切实提高各级各类政务服务人员办成事的能力,紧盯企业发展和群众办事中的实际困难和问题,该办能办的事情就痛痛快快去办。完善首问负责、首办负责、一次性告知、限时办结等工作制度,使马上就办常态化、制度化,实现“微笑服务、高效办事、不说不行、只跑一次”,努力打造市场化、法治化、国际化的一流营商环境。

### 4 严格兑现“最多跑一次”承诺

一是持续推进“一网通办”。依托一体化在线政务服务平台,推行政务服务事项网上办理,推动企业群众办事线上只登录一次即可全网通办。形成电子证照、数据共享、电子签章事项清单。二是实施“一窗受理”。在大厅打造“一窗受理自助服务区、一窗受理综合受理区、帮办代办自助服务区、窗口工作人员监督台”等区域,实现全领域无差别“一窗受理”,让办事群众只到一窗就能办理所有事项。深化“一窗

受理”改革,扩大即办件范围,确保“一窗受理”综合受理率再提高。以“最小颗粒度”为标准对进驻事项进一步梳理,为群众提供更加精准具体的办事指南,实现群众和企业办事“一个窗口受理”、“一站式审批”、“一条龙服务”。三是推动政务服务向基层延伸。县、镇两级同步实施政务服务“一窗通办·一次办好”改革,制定村级帮办代办事项清单,组建村级帮办代办队伍,完成帮办代办事宜,真正打通服务群众的“最后一公里”,以实际行动打造充满活力、富有效率、更加开放的营商环境。

### 5 切实提高服务意识

一是开展各类培训。围绕“一网通办”、“一窗受理”等重点工作任务,定期组织开展业务培训,提升业务人员重点任务攻坚能力。围绕如何提升政务服务环境、服务形象、服务规范、服务礼仪标准化等方面,定期邀请第三方专业机构进行专题讲座,聚力提质增效,服务效能再提升。二是加强监督管理。制定出台政务服务中心规章制度汇编,建立健全大厅巡查、投诉处理、考勤管理、监督考评等各项管理制度,加强对工作人员的管理和监督。严格实行指纹考勤、挂牌上岗,定时巡查、监控查岗等监管措施,设立监督投诉电话和“办不成事”反映窗口,随时接受群众的监督。全面畅通举报、投诉、“找茬”渠道,主动接受社会监督,持续提升服务效能。三是开展全领域“帮办代办”。成立帮办代办中心,组建高素质帮办代办队伍,开设帮办代办窗口,围绕重点项目、热点问题开展帮办代办服务,帮助企业和群众。以自我革命精神实施新一轮流程再造,应减尽减、能压尽压,全面提升企业便利化水平。

### 6 集成服务助推企业开办

一、聚焦业务集成,打造普惠化服务。落实公章、税控设备和寄递服务免费工作,深化“零成本”开办内涵;大力推行“去柜化”政务服务新模式,在全市率先撤除业务受理窗口,实现“不见面”审批,由“面对面”审批变为“肩并肩”帮办代办服务,实现了商事登记的一次历史性变革;加快推进“全域通办”“跨省通办”“云踏勘”等多种审批模式,优化“零见面”审批路径。增加各镇街基层便民服务中心和“政银合作”银行网点“秒批机”数量,提高移动端“秒批秒办”系统使用率和覆盖范围,扩大“秒批秒办”范围。二是优化“政银合作”效能。与中国农业银行、中国建设银行、中国工商银行等银行网点进行战略合作,实现覆盖企业全生命周期全流程的金融服务和企业开办帮办代办服务。打造全市规模最大、服务项目最齐全的24小时“不打烊”政务服务便民自助大厅,实现企业开办、社保、医保、公积金、不动产、税务、水电等自助查询、办理、证明打印、缴费等业务。三是拓展基层便民服务。推动政务服务向基层延伸,加快镇街便民服务标准化建设,按照“六有一能”,即有场所、有人员、有制度、有网络、有设备、有经费、能办事标准,指导各镇街配齐便民服务中心就近办、及时办、方便办。

2021年是“十四五”开局之年,“放管服”改革依旧继续,作为利企便民的桥头堡,一直在聚集优势资源,加快“一门一网一窗一链一次”流程再造进程,全面优化营商环境。营商环境是衡量一个地区经济软实力和综合竞争力的重要体现,各地方都在为优化营商环境出实招出硬招,营商环境需用心务实优服务,真抓实干促发展,才能打造一流营商环境。

### 参考文献:

- [1]陈冲.购物网站服务场景对消费者购买意愿的影响研究——以网信任为中介[J].营销界,2020,16(13):81-84
- [2]林政男.绿色营销中企业——环保事业契合对消费者绿色购买行为的影响机制研究[J].财经界(学术版),2019,15(26):251.
- [3]范全城.营销策略对林产品消费者品牌信任及购买意愿的影响.林产工业,2019.56(11):106-108.