



扫晨报微信
看更快资讯

鲁中晨报官方微信



手机扫一扫
边聊边爆料

鲁中晨报热线爆料群群管理员二维码

奖金最低50元最高千元

新闻热线 3585000



天气预报

10日,阴局部有雷阵雨转多云,南风2~3级,21~31℃ / 11日,阴,南风2~3级,23~32℃ / 12日,阴有小雨,东风2~3级,22~28℃

刀刃向内 自我革命 淄博市委办公室市政府办公室下发《通知》 开展优化营商环境大讨论大反思大提升

优化营商环境 大讨论大反思大提升

记者 王莉莉
通讯员 张舫帆

近日,《中国改革报》刊发了题为《女政协委员的发言有些“火药味”——一位企业家分享在海口与深圳两地的不同感受》的文章,讲述了一位女企业家“在深圳我是爷,在海口处处遇到爷”的遭遇,引发社会各界对营商环境建设的深度思考。当前,淄博市正全力推进“一号改革工程”对标学习深圳优化营商环境改革攻坚,为进一步补齐短板、消除痛点,切实提升淄博市政务服务效率和质量,真正让一流的营商环境成为淄博最大竞争优势,根据市委、市政府主要领导同志意见,7月5日,中共淄博市委办公室、淄博市人民政府办公室下发关于开展优化营商环境大讨论大反思大提升的《通知》,决定自《通知》下发之日起至8月中旬,利用一个月左右的时间,在全市迅速开展优化营商环境大讨论大反思大提升。

《通知》明确了优化营商环境大讨论大反思大提升四项指导原则。要坚持触及思想,深挖问题短板和思想根源,切实直击灵魂,深刻认识营商环境对城市未来发展的极端重要性,彻底摒弃“官老爷”意识,遇事躬身入局、担当作为、善于说行,真正实现“要我干”向“我要干好”的转变;

要坚持分类推进,针对不同区域、不同部门、不同层级、不同岗位特点,明确目标要求,分类指导推进,杜绝一刀切、一个方子吃药,真正取得精准管用的成效;要坚持动真碰硬,以刀刃向内、自我革命的勇气,打破体制机制障碍、利益格局痼疾,消除痛点难点堵点,真正打造形成高品质的服务链条和服务体系;要坚持结果导向,聚焦解决群众和企业反映强烈的短板弱项,坚持具体问题与思想问题、作风问题、能力问题、体制问题一并解决,成效交由服务对象评判,真正让群众和企业发自内心的满意点赞。

根据要求,大讨论大反思大提升,要围绕学习讨论、问题查摆、对照反思、整改提升四个环节步骤展开。四个环节步骤不分阶段、不搞转段,坚持边学边查边思边改,确保相互贯通、一以贯之、一体推进。

在学习讨论上,要通过召开党委(党组)班子会议、理论学习中心组集体学习、基层党组织“三会一课”和全体人员会议等方式,组织本区县、本部门及内设机构和下属单位全体干部,深度学习海口企业家在深圳和海口不同遭遇的新闻报道、《淄博日报》党报记者深圳行系列报道及近年来国内各类营商环境有关报道内容,面对面交流碰撞,引导每一名机关干部认清开展大讨论大反思大提升的必要性紧迫性,切实提高优化营商环境的思想自觉、行动自觉。

在问题查摆上,要真正立起

靶子,不遮掩不回避不护短;坚持对标深圳,逐一查摆本部门单位及干部个人存在的差距;坚持躬身自省,对照岗位职责和落实情况,从流程、效率、质量、态度等方面逐一查摆存在的问题;坚持开门纳谏,通过门户网站、电话热线、登门拜访、座谈交流等方式,每个部门单位至少征求50个以上有代表性的服务对象的意见建议,把服务对象不满意的环节和服务需求理清楚,逐一查摆自身存在的不足。在此基础上,分类形成三张问题台账清单。

在对照反思上,要聚焦三张问题台账清单和“优化营商环境十问”,逐人逐事谈认识、挖根源,对标深圳在服务企业方面的体制机制和干部能力素质作风,搞清楚、弄明白深圳好在哪里,有哪些值得学习借鉴;剖析“在海口处处遇到爷”的现象,类比反思自身是否同样存在,又有哪些具体表现;站在服务对象的角度弄清懂懂有哪些期盼,自身工作还有哪些不到位的地方。从思想、作风、能力、机制等方面,切实找准找准造成服务企业中梗阻、效率低、质量差等问题的根本原因,真正让每一名机关干部从思想深处想明白“岗位职责是什么、工资是哪里来的、该怎么为纳税人和企业服好务”,推动实现从“政府思维”转向“企业视角”、从“干部姿态”转向“群众位置”。

在整改提升上,要结合推进“一号改革工程”对标学习深圳优化营商环境改革攻坚,结合落

实省市关于持续深入优化营商环境《实施意见》,在解决具体存量问题的同时,坚持举一反三,从制度层面补短板强弱项,形成常态长效。一是制度下墙。全面梳理近年来关于政务服务的信访投诉,开展政策措施、服务承诺落地情况“回头看”,把每个办事环节、每个服务岗位、每名机关干部的服务职责,具化实化固化到办理时限、服务标准、服务态度等细节上,形成清晰明确的服务规范,用制度管好权管好人管好事。二是数据跑腿。坚决打破数据壁垒,实行部门联动,建立群众企业办事信息“一口接入、全盘推送,提前介入、主动上门”服务机制,做到提前预判办事需求、全程跟踪落实成效、写实记录满意情况,倒逼相关职能部门单位加力提速,以“数据多跑腿”替代“群众企业多跑路”。三是政策找人。系统梳理各级惠民惠企政策,分类分层形成政策供给库,提升党员干部懂政策、用政策、送政策的能力水平,全面推行政策找人机制,推动相关职能部门主动作为,让服务走在企业和群众上门之前。四是干部联企。严格落实关心关爱企业家十条措施,拓展延伸市县领导担任服务重点企业联络员制度,每一名机关干部都要结对服务企业,让企业清楚明白遇事问谁、遇难找谁,做到有求必应、无事不扰。五是承诺践诺。各级各部门要通过新闻媒体、自媒体、门户网站等渠道,向全社会公开承诺“一号改革工程”对标学

习深圳优化营商环境改革攻坚和落实持续深入优化营商环境《实施意见》承担事项以及改进服务的目标任务、具体措施,对预期达到的效果和未能践诺应当承担的责任也要一并公开,接受全社会监督。六是闭环考核。深化政务服务“好差评”制度,扩大政务服务事项、评价对象覆盖面,借助12345政务服务热线,实时派发差评工单,督促整改提升。构建统一的政务服务大数据平台,建立覆盖事前、事中、事后全流程的闭环考核机制,自动生成评价结果,减少人为因素干扰,科学精准地评价部门单位和机关干部服务质量。评价结果记入干部写实档案,作为干部任用奖惩的重要依据。强化执纪问责,对大错不犯、小错不断、推诿扯皮、拖着不办的干部,探索实行经济惩戒制度;对吃拿卡要、违规违纪的干部,由纪委监委、组织部门依规依纪严肃处理。七是容错纠错。坚持实事求是、依法依规,纪委监委定期公布政务服务容错纠错典型案例,旗帜鲜明为敢于担当、踏实做事、不谋私利的干部撑腰鼓劲。

即日起,本报将开设“优化营商环境大讨论大反思大提升”栏目,对淄博市在营商环境建设方面的正反两方面典型进行宣传和曝光,针对“优化营商环境十问”,广大市民有何意见和建议,以及在办理相关业务时遇到的各类问题,均可拨打本报热线电话(0533)3585000进行反映。

“优化营商环境大讨论大反思大提升”系列评论之一 营商环境就是“人的环境”

本报评论员 高金国

淄博市开展优化营商环境大讨论大反思大提升活动,活动如火如荼,但热闹不是目的,营商环境的真正提升,才是目的。

于是问题来了:我们到底要提升什么,才算“提升了营商环境”?

办事窗口窗明几净?工作人员对办事者客客气气、端茶倒水?机器叫号无需站着排队、秩序井然?——这些,算“提升”吗?当然算。但只提升了这个,恐怕还是留不住企业、留不住商人。

最根本的提升,是“人”的提升,是“人的素质”的提升。

海口商人刘燕荣,在一次发言中,直指弊端——

“那天去龙华区政务中心办理公司注册地址变更,负责取号导引的人员问我办什么业务?我说工商变更登记。然后取号员给我拿了一个号,指引我去综合窗口等候办理。”等了1个多小时,叫了号,柜台受理人员接过材料一看,说:“这个业务不归我们办理,你去市场监督管理局吧。”刘燕荣顿时就生气了:“我进门明确表达了我的业务诉求,你们给我取的号,让我去综合窗口等候办理。现在等了1个多小时,你说办不了,不归你们办?”

这事没什么稀奇,谁没遇到过?去办个事,第一次这个材料不全,第二次那个材料要补充,第三次盖章的位置不对,不来回回回若干次,你是办不完的。

后来很多单位有了改进,比如提取公积金,第一次去,办事人员就很贴心地给你一张小纸条,写着所需材料,十分贴心。难道以前就想不到这个办法?肯定不是,是不愿去想。

营商环境,根本上就是“人”的环境。“人”的环境,首先是办事人员的素质问题。这个素质,包含了态度、能力,体现了业务水平的高低;但最

根本的,是想不想提升自己、想不想提升服务水平。小小一张提示纸条,不难想到,难的是放下居高临下的姿态。

业务熟练了,水平高了,是保证“一次办好”的基础。自己都搞不清楚、说不明白,又怎么能指导来办事的人“一次办好”呢?多数业务,对办事员而言,是专业问题;对前来办事的人来说,一年也办不了一两次,否则就不会有那么多“税务师事务所”“商标注册事务所”之类的代理机构了。确保自己专业,又能用通俗语言、和善的态度指导来访者,才是真正的素养。

“人”的环境,还体现了一个机构的组织、协调能力,其中最核心的,是能否做到“流程最优”,而且是“以来访者为中心的”流程最优”。

办事流程以“主人”为中心,“主人”舒服了,“客人”可能就不舒服;“主人”效率高了,“客人”效率就低;“主人”态度倨傲了,“客人”就只有跑路了。

市场的竞争,很大程度上是营商环境的竞争;营商环境的竞争,根本上是“人”的竞争。“人”的素质高了,“人”的态度好了,“人”的业务能力强了,营商环境自然就提升了。