

“优”无止境 “提”上高地

——恒口示范区“两聚焦三公开四优化”精准化服务助力营商环境再提升

通讯员 梁建波



为深化“放管服”改革优化营商环境，恒口示范区始终坚持把深化改革创新、提升服务能力紧密结合，立足体制优势，围绕“两聚焦三公开四优化”工作法，聚焦企业群众“最需、最盼、最优”问题，积极为企业群众排忧解难，进一步提升便民利企能力，力促营商环境再优化，推进全区经济社会高质量发展，打造恒口示范区营商环境新名片。



◆ 聚焦“全流程”代办，为推进项目建设发力

建立区（镇）村三级帮办代办服务体系和“项目管家”全流程帮办代办工作机制，组建了“项目管家”帮办代办服务队。围绕重点项目手续办理、企业（设立、建设、运营）全生命周期服务，实行“一企一策”的精细化服务，以一个项目“一个团队、一套方案、一帮到底”的“三个一”服务模式全力推动重点项目及新建企业加速落地投产。2023年“项目管家”共与12家企业进行签约服务，通过实时对接，提供上门服务9次，办理服务事项13项，变“企业上门找”为“项目管家代跑腿”，打造“有求必应、无事不扰”的清明发展环境，推动项目建设和企业发展顺利进行，全力打造让企业省心、安心、舒心的高质量营商环境。

◆ 聚焦“好差评”全覆盖，为提升群众满意度发力

服务好不好，群众说了算，恒口示范区积极推广运用政务服务“好差评”系统，倡导办事企业群众，通过评价器、二维码、政务短信、自助服务终端、线上评价、评价卡等形式，对服务效率、服务质量、服务态度等进行评价。做到线下服务“一次一评”、网上服务“一事一评”，实现了“好差评”政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖，今年以来好差评总数6850条，好评率100%。

◆ 公开政策制度，提高群众知晓率

一是公开工作职责。细化政务服务大厅各工作区域职责，在公共服务、社会事务、商事登记、投资建设项目、不动产登记等服务区公开各行业规范。二是公开事项清单。通过政府网站、“政务服务中心”微信公众号、“安心办”自助服务终端、大厅显示屏以及印制办事“明白纸”、展示板等形式，向社会公开本级政府行政审批事项清单，实行目录化、编码化、动态化管理，让企业和群众一目了然。三是公开办事指南。根据权责清单，及时调整部门办事指南，完善基本信息、办理流程、办理深度、到办事现场次数、申请材料、办理时限等要素并主动公开。

◆ 公开办事渠道，提高办事便捷度

一是公开办理方式。公开线下“一窗通办”、政务服务网“一网通办”、手机“掌上办”、自助设备“自助办”、便民服务“帮代办”等事项办理方式，方便企业自主选择。通过大厅窗口、微信公众号等渠道，公开电子证照申领途径、下载方法及使用场景。二是建设网上专区。通过政府网站和各类新媒体，集中公开涉企政策、文件和办事流程，并设置快捷办理入口，方便企业和群众办理各项业务。

◆ 公开解读回应，提高政府公信力

一是公开座谈。通过每季度召开一次的银企座谈会及每月开展的“坐窗

口、走流程、跟执法”活动，深入解读最新惠企政策，面对面听取企业家及群众在办理审批手续过程中的体验和感受，提升服务质效。二是公开承诺。各部门分管领导定期在政务大厅窗口公开接待群众办事服务，发现问题进行公开表态承诺，公开接受社会监督。三是公开报道。利用恒口宣传、恒口发布新媒体对政务服务工作中的先进典型给予宣传和反面典型给予曝光，形成倒逼落后单位整改提升的浓厚氛围。

◆ 优化流程再造，提升服务效率

坚持政务服务事项标准化、规范化、便民化，对标先进地区经验做法，抽调组织专职人员逐单位逐事项按照“减材料、减时限、减环节、减流程、优化服务”的要求，不断做好“事权瘦身”工作，让事项轻装简从，让审批快马加鞭，审批要件减少30%，审批时效提升50%。

◆ 优化服务举措，提升服务质量

不断完善大厅硬件服务设施，打造母婴室和设立自助便民服务区，配备智能排号机、自助电脑、打印机、服务机、饮水机等服务设施。在大厅进门处设置了志愿服务岗，为办事群众免费提供咨询引导、冷热饮用水、急救药、雨伞和轮椅等服务。在办事等候区设置了帮办代办服务中心，设立了“办不成事”反映窗口，为办事群众提供事前服务、政策咨询、投诉受理、企业办事绿色通道、老年人服务专窗、免费复印打印等服务，全面提升为民服务质量。

◆ 优化服务方式，提升服务水平

以企业群众“一件事一次办”集成改革为目标，将跨部门、跨系统、跨行业的审批事项进行整合，依托数据共享交换平台，对申报材料、填报内容等信息，实现材料复用、数据共享。将涉及企业群众办事频率高的“水电气讯”服务事项实行集中办公一体办理，极大地减少了企业群众办事跑动次数和时长。目前，已经实现13个高频事项“一件事一次办”的集成套餐式服务办理，开展“一件事一次办”整体性流程再造，完善“一件事一次办”服务指南，初步实现了“一门通办”向“一窗通办”的转变、“多头审批”向“综合审批”转变，政务服务水平得到进一步提升。

◆ 优化工作作风，提升服务形象

通过建立政务服务大厅科级领导带班、股室轮流值班制度，以“日常巡查+电子监察”的方式，每天对窗口工作人员工作状态、着装、人员到岗情况、办公区域物品摆放等各方面“零距离”督查。对发现的问题要求相关窗口立即整改落实到位，确保大厅工作人员不出现缺岗、串岗、聊天、玩手机等违反纪律作风的情况，狠抓大厅工作人员服务态度、质量效率、形象作风，投诉处理等，切实为企业和群众服务好、办好事，持续提升群众满意度。

优化营商环境只有进行时，没有完成时。恒口示范区将持续优化营商环境，用制度和技术构建“办事不找关系”的营商新环境，让政府服务真正回归“为人民服务”的本质，让“办事不找关系”成为常态，让企业群众办事更顺心舒心，让高质量服务引领恒口高质量发展。

