

通辽新貌。 崔连仁 摄



# 突出系统性重塑 强化全链条再造 加快推动营商环境全方位晋位争优

□郭洪中 毕占奎

近年来,通辽市高度重视优化营商环境工作,制定出台了一揽子政策措施,启动实施了三年行动计划,取得了积极成效。年初以来,全市上下积极调整优化打法,系统集中发力攻坚,全力以赴晋位争优,一些领域呈现积极变化,一些工作取得阶段成果,市场主体获得感、满意度得到有效提升。

## 调整优化打法 以“链式思维”再造工作推进落实机制

深入对照评估结果深入反复研究论证,改变传统打法,由过去地区部门各自为战、被动应对调整为全市上下全员参与、主动惠民惠企,优化重塑全域工作推进机制,推动包联、调度、督查、考核、亮晒、通报、约谈、追责环环相扣、紧密衔接,初步建立起全方位、全时序、无死角的一体化推进机制。

以高位组织推动促进工作科学高效统筹。

先后召开全市招商引资暨优化营商环境大会、全市优化营商环境调度会、拉练观摩现场会等,对全市优化营商环境工作进行系统部署、顶格推进,切实把压力传导到各级一把手。出台《通辽市优化营商环境晋位争优行动方案》,配套制定《重点任务清单》《问题清单》,梳理形成376项工作任务、243项具体问题,逐个地区部门下达任务书,签订军令状,保证各方面目标清、抓手明。实行项目台账化管理,明确各级党委和政府、各级行业部门主要负责人为第一责任人,构建党委统一领导、政府统筹协调、分管领导包联推进、行业部门督促落实、牵头部门具体落实、责任部门协同落实的工作格局。

以推行“三单一函”全面压实属地部门责任。

出台优化营商环境闭环管理工作意见,围绕分工负责、清单管理、分级调度、盯办督办、专项督查和专项监督6个环节构建工作闭环,形成完整责任落实体系。创新推行“三单一函”工作机制,通过提醒单限期整改、催办单督促落实、督办单限时办结、移交函调查问责梯次推进,层层传递压力,拧紧责任链条。截至10月底,市旗两级共发



通辽市政服务中心一角。 张启民 摄

出提醒单1027件次、催办单384件次、督办单148件次,强力攻坚解决实际问题少、行动慢等难题,一批企业群众反映的新官不理旧账、拖欠中小企业账款等“痛点”“堵点”“难点”问题得到及时解决。

以开展“亮晒比评”充分激发创先争优主动性。

注重正向牵引、反向倒逼,召开全市优化营商环境

“亮晒比评”大会,开展“亮晒比评”系列活动。市旗两级先后举办7场新闻发布会,23个市级牵头部门、9个旗县市区向社会公开亮晒1100多项。在市政务网站设立“晒单”平台,指标牵头部门定期通报工作情况。通过召开季度大会、举办营商环境拉练对比各地各部门工作成效,有效推动亮点复制推广、弱项及时跟上。采取三方机构专

项调查、市级部门评判、市场主体调查等方式,对各地各部门任务进展进行评测,以评促改、以评促建、以评促优。大力开展市级全范围、部门全行业、旗县全领域“三级拉练全覆盖”活动,进一步营造互促互进、比学赶超的浓厚氛围。

以实施“条块联动”推动各级互促共进。

在压实各级党委、政府主体责任的基础上,开展行业内部优化营商环境1+9专项行动,即1个市级部门统筹带动9个旗县市级部门,进一步发挥条线指导作用。由各市级部门对旗县市区行业相关工作跟踪调度,每月进行督导检查考核通报,牵头开展行业部门营商环境拉练,根据行业任务质效、责任部门配合等情况发布任务通报8期,形成上下联动、条块融合、齐抓共管的良好工作局面。

以深化问题整改加快补齐短板。

围绕自治区评估反馈报告,对标反思、对照查摆,全面梳理汇总各类问题,纳入重点任务清单,建立问题整改台账,明确责任到人到岗,确保各类问题全面整改到位。从人大代表、政协委员、工商联等各界人士中选聘130名营商环境监督员,累计征集意见建议240条,解决实际问题238项。开展利企政务服务百日行动,公开投诉举报渠道,以市场主体感知倒逼政务服务改进,累计征集问题意见建议242件,已办结236件、办结率98.3%。聘请三方机构围绕指标优化、问题整改、迎评准备等方面,开展专项调查2次、集中授课3次、指标解读培训3次,提出意见建议200余条。

## 聚焦结果导向 以“反弹琵琶”优化提升各领域营商环境

紧扣进入全区“第一方阵”目标,紧盯市场主体和群众所需所盼,变被动应试为主动解题,系统研究“前哨距离法”评估原理和方法,以评估导向驱动和牵引22项一级指标、93项二级指标、市场主体满意度同步提升,加快优化营商环境工作从各领域单兵突进转为系统整体协同推进。截至10月底,市旗两级晋位争优任务和整改问题已全部完成。政务服务、工程项目审批、不动产登记等2022年评估排名靠后指标出现显著变化,全市培育形成创新亮点236项,有40项处于自治区最优或前列水平。

办事“便捷度”在重塑高效透明的政务环境中加速提升。

便民服务能力显著提升。选取高频事项提供预填预审服务,采取简化表格、智能审批方式,实现“好办”“快办”。在全区首创不动产抵押权注销登记、预购商品房抵押预告注销登记智能“秒批”。深化“综合一窗”改革,市旗两级政务服务大厅“综合一窗”受理率均提升至80%以上。与28省103市178余家政务服务中心建立合作关系,配备跨省通办24小时自助服务终端,“跨省通办”事项达到1431项。经济技术开发区开通自治区首个“政务服务移动超市”政务服务职能流动窗口,深入摩尔城、碧桂园等人员密集场所开展上门服务活动7次、办理事项32类230余件。“互联网+政务服务”成效显著。在全区率先完成公积金业务系统与一体化在线政务服务平台对接,推行公积金贷款“不见面办理”,首创三维一体化不动产地籍图可视化查询服务和不动产抵押登记全程网办,截至10月底,全市“掌上办”应用747项,位居全区第2位。电子证照共享调用量4951万次,位居全区第1位。科左后旗在全区率先推行“无感续证”服务模式,有效解决企业换证材料不清、效率不高问题;扎鲁特旗推行“云窗口”政务服务远程帮办代办模式,有效提升市场主体和群众办事便利度。政务服务标准化水平稳步提高。建成运营“一件事一次办”审批管理系统,累计办理事项11.3万件;不动产登记实现较复杂登记日办结,一般登记和抵押登记2小时办结,注销、更正、异议登记即时办结;在全区率先设立“办不成事”反映窗口12个、联络员234名,截至10月底,公开受理的135件“疑难杂症”全部办结。基层政务服务能力显著提升。线下依托各级政务服务中心、便民服务中心设置的帮办代办窗口,通过“邮政+帮办代办”、建立流动代办点等方式,为群众提供咨询、指导、协调、帮办、代办、“上门办”等服务;线上采取“互联网+帮办代办”方式,在“蒙速办”设置了帮办代办专区,为群众提供在线申报、预约、查询等服务。截至10月底,完成苏木乡镇(街道)帮办代办事项2216项、嘎查村(社区)帮办代办事项1626项,配备村级帮办代办人员5086名;库伦旗在全区率先实现市场准入

“村里可办”覆盖率100%,村级“帮办代办”便民服务机构得到自治区通报表扬。

项目“进度条”在重塑全生命周期要素保障环境中提速增效。

项目审批加速。设置招商引资项目服务专窗,代办帮办1159件次,在全区率先探索推行“三个阶段”施工许可申办模式,实现工程建设项目从立项到竣工验收和公共基础设施接入服务全流程线上办理。同时,各地纷纷推出了项目管家、项目秘书和项目专班等不同包联服务机制,全流程帮办盯办手续办理,市旗两级项目审批时限均压缩至40个工作日内。开鲁县建立“两端”会商服务机制,推行“六办”服务方式,一般社会投资项目审批环节缩减到6个、审批时限压缩至24个工作日。科尔沁区推行政企“亲清半月谈”企业家意见诉求直达机制,截至10月底,举办活动24期、办结企业诉求难题127个,企业满意率达到100%。要素保障有力。完善区域评估成果运用标准和实施规范,建立一次性告知、项目推送、调度通报等制度,区域评估成果应用指标提升至30.19%(2022年为5.51%),位次从全区垫底提高至第4位。建立完善“2100+”获得用水动态工作机制,全流程时限由去年评估的23.5个工作日压减至12个工作日,达到全区领先水平。推行燃气“零跑腿、零审批、零材料”的“无感”报装服务,时限压减至9个工作日。供热收费拓展至支付宝、云闪付、“蒙速办”等12种渠道,线上缴费占比超70%,便利度保持全区第1位。在全区首创税费“云服务”中心,解决办税缴费全流程事项,涉税事项办理实现“一次不用跑”,累计接电15.7万条,接通率保持在90%以上。霍林郭勒市探索推出出口退税极速办理模式,实现出口退税3小时办结,步入全区纳税指标业务办理时效前列。推行企业用工上门服务,实行重点企业用工联席会议制度,组织200余名服务专员解决企业用工需求1667人次。降本融资减负。截至10月底,依托银企对接会融资3.06亿元,设立通辽市高质量发展基金。银税互动平台贷款余额9.2亿元,信易贷平台投放40.13亿元,居全区第1位。在全区首创“一压三降”政府采购新模式,截至10月底,累计为587个采购项目供应环节节省前期成本1200余万元,节省保证金占用2.2亿元。

群众“安全感”在重塑公平普惠的法治监管环境中持续增强。

法治利企扎实推进。持续优化诉讼服务,健全完善“24小时诉讼服务站”,为群众提供“全天候”“零等待”“非接触”自助服务。畅通涉企案件“绿色通道”,做到涉企案件快速流转、优先办理。深化破产审判府院联动机制建设,推动成立破产管理人协会,与阿里资产合作打造“通辽市重整投融资平台”。积极响应“双星星座”

区域协同发展战略,与赤峰中院签订破产审判合作协议,成立全区首家破产管理人工作室。探索适用“执转破”程序,推动债务金额33.4亿元的“康乃尔”案破产重整成功。建立“草原执行110”应急联动协作机制,公布24小时执行热线,及时受理执行线索,提高案件执行效率。截至10月底,共接听电话7737起,收集被执行人线索507条,收集财产线索112条。加强诉源治理工作,推动构建党委领导、府院联动、社会协同、分层过滤、诉讼兜底的“和合无讼”诉源治理通辽模式,得到市委、市政府主要领导批示肯定。截至10月底,一审商事诉讼案件数量同比下降11.73%。坚持能动司法全力服务大局,科左后旗法院在伊胡塔牛牛揭牌成立肉牛产业巡回审判点,库伦旗法院在银沙湾景区设计旅游巡回法庭,着力为辖区重点产业高质量发展提供优质司法服务保障。监管执法包容审慎。坚持“双随机、一公开”监管,深化“综合查一次”改革,推动“进一次门、查多项事”,突出执法事前、事中、事后三个环节,编制市本级跨部门联合执法事项清单,梳理涉企监督检查事项清单,对守法企业做到“无事不扰”。创新实施服务型监管,深入开展“百人百企”助力企业提质升级行动、扶持个体工商户发展行动、“走基层、办实事、优环境”专项行动、知识产权质押融资“入园惠企”行动。开鲁县着力优化执法环境,制定涉企执法检查“双报备”制度,创新实行“安全环保管家”机制,通过提前介入、提前发现、提前解决,帮助企业化解安全环保风险隐患1000多件,进一步提升市场主体的满意度和获得感。畅通涉企案件“绿色通道”,全市法院一审商事案件平均审理天数为28.47天,同比减少9.64天。竞争秩序稳步向好。与区内外54家公共资源交易中心对接实施“1+X”评标专家异地随机抽取,有效解决评标“小圈子”“熟人孔”问题;加大强制服务收费、不合理加价收费等涉企违规收费治理力度,组织退费1.7万元、罚没款65.6万元。诚信体系逐步完善。建立《行政处罚决定书》与《信用修复告知书》“两书同送”机制,被自治区市场监督管理局确定为全区试点点和亮点工作,在全市范围推广。针对企业评优、评审、审批环节信用问题影响无法参与情况,在全市首创信用核查前移至企业材料组织环节,推行“承诺容缺”“承诺免查”信用修复模式,年初以来移出异常名录1.1万户,移出严重违法失信名单24户。

企业“创造力”在重塑充满活力的创新创业环境中不断释放。

创新主体培育实现突破。搭建科技企业梯度培育机制,获批自治区级科技领军企业1家,启动市级临床医学研究中心、技术创新中心等平台建设,备案自治区级研发机构16家、创新联合体6家,建立全区首家“肉牛科技服

务驿站”。知识产权保护体系日益完善。建立知识产权服务大厅和服务平台,成立知识产权维权援助分中心、协同保护警务站,实现知识产权业务“一网通办”和“一站式”受理解决。截至10月底,帮助4家企业获得知识产权质押融资贷款1.505亿元。科技交流合作不断深化。与中国工程院、中国农科院等专家团队合作,促进玉米、红干椒种植技术成果转化。引进俄罗斯院士、我国燕麦养麦科学家建设燕麦院士专家工作站,在青岛农业大学建立“人才飞地”。组织开展市直教育、卫生等4批次高层次人才引进工作,共引进高层次人才268人。召开内蒙古蒙东科技创新中心(通辽科技大市场)平台升级建设启动会暨2023年通辽市科技成果对接交流会,获批自治区专业化技术研发与中试公共服务平台1家。

社会“满意度”在重塑接诉即办的便捷服务环境中全面提升。

运转机制更加健全。出台《通辽市12345政务服务便民热线“畅通办”实施细则(试行)》《通辽市12345政务服务便民热线知识库工作制度(试行)》,实行“日调度、周总结、月通报”工作机制,打造12345“畅通办”热线品牌。平台功能日益完善。启动了全市政务服务便民热线归并优化工作,通过分批整合,完成了包括12333社保热线、12315消费者投诉举报热线、12329住房公积金热线等46条符合条件的政务服务热线归并整合工作,是全区唯一真正实现了热线全面整合、集中办公的盟市,有效解决了各类便民热线“号码多、记不住、服务散”等问题。12345热线与110报警服务平台一体化平台在全区率先完成对接并投入运行,平台建设智能化应用得到进一步提升。接诉功能更加完备。市12345热线通过系统升级、场地扩建等措施扩大运行规模,热线中心现有话务坐席84个,话务人员100名,已开设电话、微信公众号、“蒙速办”等六大受理渠道,同步设立企业服务专员、蒙语专员、政务失信专员等,基本建成全市统一的企业和群众诉求受理平台。库伦旗在全区首创智慧党建平台基层诉求上传功能与12345热线有机融合,形成旗镇村三级联动接诉即办的快速响应机制。即知即办效率提高。依托智能化平台,对群众反映诉求内容实行工单化管理,按照职能职责、管理权限或行业管理要求,派单至承办单位,承办单位要在1个工作日内响应、5个工作日内办结并答复诉求人及热线,热线中心根据答复内容及及时进行回访,将回访结果作为考核依据,按月进行通报,实现12345热线工单受理、转办、办理、回访闭环运行。截至10月底,市12345热线共受理企业和群众诉求43.35万件,话务接通率和企业群众诉求响应率、满意率、解决率,全年累计办结率均在90%以上,维护知识库至1.09万件,12345便民热线在自治区综合排名位于前列。