

# 沂源县经济开发区关于印发《优化营商环境大讨论 大反思大提升实施方案》的通知

源经发〔2020〕27号

开发区各部门，各企业：

《沂源经济开发区优化营商环境大讨论大反思大提升实施方案》已经开发区党工委、管委会同意，现印发给你们，请结合实际，认真抓好落实。

沂源经济开发区党工委

沂源经济开发区管委会

2020年7月17日

**沂源经济开发区优化营商环境大讨论**

**大反思大提升实施方案**

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（附件2），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。根据县委办公室、县政府办公室《关于开展优化营商环境大讨论大反思大提升的通知》要求及全县优化营商环境大讨论大反思大提升部署会议精神，为进一步补齐短板、消除痛点，切实提升政务服务效率和质量，决定开展优化营商环境大讨论大反思大提升。

## 一、时间安排

自通知下发之日起至8月中旬，时间一个月左右。

## 二、指导原则

——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经济开发区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。

——坚持分类推进。针对不同部门、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。

——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。

——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。

### 三、环节步骤

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，通过召开党工委班子会议、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，组织开发区全体干部，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。（牵头部门：组织人事部，责任部门：开发区各部门）

在问题查摆上，要真正立起靶子、不遮掩不回避不护短。一是坚持对标深圳，逐一查摆本部门及干部个人存在的差距；二是坚持躬身自省，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；三是坚持开门纳谏，通过电话热线、登门拜访、座谈交流等方式，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。（牵头部门：投资促进局，责任部门：开发区各部门）

在对照反思上，要聚焦三张问题台账清单（附件4-6）和“优化营商环境十问”（附件3），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搞懂有哪些期盼，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，切实找准找实造成服务群众企业中梗阻、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，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，结合落实省市县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。（牵头部门：投资促进局，责任部门：开发区各部门）

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，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，推动各部门主动作为，让服务走在企业和群众上门之前。

四是干部联企。严格落实开发区全员挂包企业制度，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。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。

六是强化问责。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，通过绩效考核制度，实行经济惩戒；对吃拿卡要、违规违纪的干部，由纪工委依规依纪严肃处理。

#### **四、工作要求**

一是加强组织领导。各部门要把开展大讨论大反思大提升，作为当前重点工作来抓，主要负责同志要直接上手、直接研究、直接安排、直接推进，主动把自己摆进去，以上率下带动部门服务效能整体提升。

二是力戒形式主义。坚决杜绝上下一般粗、大小一锅端、面上一刀切，坚持时间服从质量，不搞文山会海、不发简报通报，出实招、鼓实劲、求实效。

三是营造浓厚氛围。及时发现经济开发区在营商环境建设方面的正反两方面典型，加大宣传和曝光力度，营造形成开展大讨论大反思大提升的浓厚氛围。

各部门问题查摆形成的三张问题台账清单，于7月22日前报送至经济开发区持续深化优化营商环境和推进政府职能转变工作领导小组办公室；开展大讨论

大反思大提升总体情况、取得成果及下一步打算，于8月15日前报送至工作领导小组办公室。

附件：1.沂源经济开发区持续深化优化营商环境和推进政府职能转变工作领导小组办公室

2.《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》

3.优化营商环境十问

4.优化营商环境大讨论大反思大提升问题清单（一）

5.优化营商环境大讨论大反思大提升问题清单（二）

6.优化营商环境大讨论大反思大提升问题清单（三）

附件 1

**沂源经济开发区持续深化优化营商环境和推进政府职能转变工作领导小组**

组 长：王贵玉 县政府党组成员、经济开发区党工委书记、管委会主任

副组长：张仲亮 党工委书记、管委会副主任

王文学 党工委委员、管委会副主任

马福义 党工委委员、管委会副主任

杜兴杰 党工委委员、纪工委书记、县监委派出经济开发区监察室主任

成 员：杜明臣 党政办公室主任

刘克平 组织人事部部长

陈丙海 投资促进局局长

魏燕玲 财政局局长

郑 伟 建设局局长

吴 明 安全生产监督和生态环境局局长

领导小组下设办公室，办公室设在投资促进局，负责持续深化优化营商环境和推进政府职能转变工作的牵头组织和协调，马福义兼任办公室主任，陈丙海兼任办公室副主任。

附件 2

## 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

中国改革报 周发源

椰城海口市显得有些闷热。然而，政协海口市第十四届委员会第五次会议第二次全体会议吹来一股新风，沁人心脾。事出有因，缘起一位政协委员袁慧鹰的发言。

袁慧鹰是海南双成投资有限公司总经理，海口市第十三、十四届政协委员。她此次发言的题目是《疫情背景下解决海口市创新科技型中小企业融资难问题的建议》。

她走向讲台，推开讲稿。可是，她没有原文宣读。她完全脱稿，打开了话匣子：“今天，我想以我个人的经历，让各位代表和我一起分享正在建设自贸港的海口与深圳的不同，‘感受权力的傲慢’和‘五星级服务的体验’。”

话到中途，铃声响起。因大会给委员的发言设定了时间限制，只有6分钟发言时间。话说一半，袁慧鹰只好返回座位。

此时，刚履新不久的海南省委常委、海口市委书记何忠友示意大会主持人：“让袁慧鹰同志把话说完。”于是，当袁慧鹰再度被请回讲台的时候，平静的会场响起热烈的掌声。

袁慧鹰心里一阵激动，接下来她把想说的话全都说完了。会后，海口市市长丁晖主动加了袁慧鹰的微信，市长说：“以后企业遇到什么问题，可以直接和我沟通。”

袁慧鹰到底说了什么，引起与会代表的共鸣？

原来，她在发言中提到：前些日子，她在深圳注册了一家半导体公司，出乎意料的是，上午刚注册完，下午就接到一个电话，是深圳招商局的，对方在电话中和她说：“袁总，我在系统里看到你们在福田区注册了一个半导体公司，福田区对半导体公司有政府补贴，麻烦你写一份商业计划书发给我，看你们符合哪些补贴条件，我来协助申请。”放下电话，袁慧鹰感觉很是意外。

好戏还在后头。次日，袁慧鹰就赶去了深圳福田区，一方面了解政府相关政策，另一方面考察公司办公室。此前，她了解到，福田区政府新购买了近百万平方米的写字楼优惠租给企业。袁慧鹰说她去看看办公室，政府工作人员立即带她去了广田国际广场。

刚到楼下，就有人走过来引导停车。到电梯口时，早有两位着装整齐的工作人员按好电梯。到了指定楼层，又有两位统一着装的工作人员在电梯口迎接，一路引领参观，详细介绍，整个过程让袁慧鹰感受到的是深圳市政府工作人员的真诚、周到、仔细，简直就是五星级服务。

五星级的服务还在继续。袁慧鹰说，她在和福田区政府工作人员交流时，发现他们非常专业，对政府的政策吃得非常透彻。针对人才、项目及公司落地等多种奖励政策，精准介绍和讲解。比如，政府鼓励企业参加各类创新创业大赛，政

府有多个团队对企业进行专业辅导，服务全部免费，各项政策公布上网，及时更新，并留有联系人及电话，随时确保电话畅通，确保有人接听。

话题回到海口，袁慧鹰的发言有些“火药味”。她说：“我在深圳看到的是政府工作人员一张张充满友善热情的笑脸，可是，我在海口却经常面对政府工作人员冰冷生硬的面孔。”袁慧鹰提到了亲出经历：多次联系海口某区分管环保的领导到公司调研，第一次约他，他答应说下周来；等到了下周，他说再下周；等到了再下周，他说每天开会没时间，然后就没有然后了。

深圳的故事还在继续。就在袁慧鹰来参加海口政协会议前，她又接到深圳招商局一名处长的电话。袁慧鹰无意中说到，她们公司要到上海上市。那位处长听后，当即热情邀请她去深圳的创业板上市，处长说：“创业板的政策8月份就可以落地，你们可以成为第一批。要是来深圳，我们可以请深交所、券商和政府重点项目负责人，一起来帮公司做上市前的分析辅导。”此情此景，袁慧鹰亲身体会到深圳的暖企举措、服务意识，如春风吹拂，让人暖心。

反观海口却是另外的场景，袁慧鹰继续列举自己的经历：公司按要求上报材料，几个月过去了，杳无音信。袁慧鹰去问负责上报的某部门，说是报到省里了。袁慧鹰不放心，亲自去省里查询，省里说还没报上来。

谈及此次参加政协会议的收获，袁慧鹰挺开心。她说：“书记让我把话说完，表明领导的胸怀，开明、民主；市长加我微信，证明政府重视，闻过则改；我敢讲真话，说实话，建言献策，共谋发展，这是我们政协委员的责任担当。海南营商环境在不断改善，我愿为海南自由贸易港的建设做出自己的贡献。”

## 附件 3

### 优化营商环境十问

1.营商环境对沂源未来发展意味着什么？

2.单位或个人的表现对营商环境有什么影响？

3.深圳的营商环境到底好在哪里，我们为什么做不到，症结在哪里，提升空间在哪里？

4.有没有当好“店小二”，设身处地站在服务对象的角度思考问题、主动服务？有没有利用手中职权“刷存在感”？有没有“冷漠主义”？

5.是不是存在规避风险、逃避责任的倾向？

6.部门、科室、岗位之间工作衔接是否顺畅高效，是不是存在推诿扯皮、责任甩锅？

7.有没有站在“把事办好”的角度突破条条框框限制、依法依规把事办成办好？

8.服务群众企业的体制和流程存在哪些弊端，存不存在“繁琐主义”和堵点断点？

9.以我的岗位职责和服务对象需求来看，我自己的素质能力有哪些欠缺（具体）？

10.下步该向哪个方向努力，具体该怎么做？

附件 4

### 优化营商环境大讨论大反思大提升问题清单（一）

（坚持对标深圳，查找本部门存在的差距）

单位（盖章）：

填报时间：

年 月 日

序号	存在差距	整改措施	完成时限	责任科室	备注
1					
2					
...	....				

主要领导签字：

联系人：

电话：

备注：各部门将部门、干部（职工）个人的三张问题清单存档备查。

附件 5

**优化营商环境大讨论大反思大提升问题清单（二）**

**（对照岗位职责和落实情况，从流程、效率、质量、态度等方面，**

**查找本部门存在的问题）**

单位（盖章）：

填报时间：

年 月 日

序号	存在问题	整改措施	完成时限	责任科室	备注
----	------	------	------	------	----

1

2

3

主要领导签字：

联系人：

电话：

附件 6

### 优化营商环境大讨论大反思大提升问题清单（三）

（梳理服务对象不满意的环节，查找本部门存在的问题）

单位（盖章）：

填报时间： 年

月 日

序 号	存在问题	整改措施	完成时限	责任科室	备 注
1					
2					
..	...				
.					

主要领导签字：

联系人：

电话：

备注：各部门将部门、干部（职工）个人的三张问  
题清单存档备查。

