

云龙县人民政府办公室

编号：〔2020〕15号

云龙县人民政府办公室 关于印发《云龙县关于营商环境“红黑榜” 评价存在问题整改工作方案》的通知

各乡镇人民政府，县级各单位：

《云龙县关于营商环境“红黑榜”评价存在问题整改工作方案》已经县人民政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



2020年8月12日

云龙县关于营商环境“红黑榜”评价存在问题 整改工作方案

根据大理白族自治州人民政府办公室《关于开展营商环境“红黑榜”评价存在问题整改工作的通知》（大政办通〔2020〕54号）文件精神，对照存在问题进行认真梳理分析，为扎实推进整改工作，切实提升我县营商环境，结合我县实际，特制定本整改方案。

一、存在问题及整改措施

（一）共性问题

1. 第三方评估中对营商环境指标理解不到位，填报数据和自查佐证材料不充分不客观不齐全，甚至不按照要求及时提交和填报，导致第三方评估公司无法核验填报数据的准确性，反映企业心声和企业问题不精准。

整改措施：由县发改局牵头，根据营商环境第三方评估填报指引，制定具体填报指南，明确每个填报指标的具体责任单位，召开填报培训会议，确定有效的佐证材料，最后在填报时，采取提前收集、集中统一填报的办法，确保每项指标填报数据与提供的佐证材料相符。（**牵头单位：**县发改局；**责任领导：**张建雄；**责任单位：**县级各部门，各乡镇人民政府；**整改时限：**立行立改，长期坚持）

2. 县市行政审批局只是加挂牌子，未开展实质性的工作，

“一颗印章管审批”落实不到位。

整改措施：县行政审批局加挂在县政务服务中心，按照省州要求开展工作，力争实现“一颗印章管审批”。根据省州要求，推进权责清单划转、调整，之后进行全面收集梳理，梳理完成后公布。协调各部门联动，提高行政审批效率。（**牵头单位：**县政务服务中心；**责任领导：**何志龙；**责任单位：**县级各部门，各乡镇人民政府；**整改时限：**立行立改，长期坚持）

3. 企业办事体验感较差，便企政策宣传不够，企业在进行业务办理时窗口人员未做到准备材料和办理流程的一次性告知，县市未设立综合接件办理窗口，企业跑动次数较多，等候时间较长，企业办事整体体验感较差，对业务办理部门的满意度不高。

整改措施：通过政府门户网站、政务微博、微信公众号等新媒体渠道加强便企政策的宣传，将办事流程、所需材料、法定办结时限等一次性制定办事指南，并将办事指南印刷、发放至办事窗口。设立综合接件窗口，统筹协调各部门，做到“一窗受理、分类办理”，实现“最多跑一次”。督促指导各部门尽快完善政务服务事项，根据云南省“五级十二同”要求，政务服务事项做到“应上尽上”，能网上办理的事项，要实现网上办理。（**牵头单位：**县政务服务中心；**责任领导：**何志龙；**责任单位：**县级各部门、各乡镇人民政府；**整改时限：**立即整改，确保成效）

4. 政务服务大厅环境有待改善，大厅服务设施不够完善，服务窗口前没有配备座椅或座椅有破损、大厅未公示有效投诉电

话号码或电话号码无法拨通、大厅自助设备（电脑、取号机、自助终端）未开启或未能正常使用、大厅配置便民服务设施不足，如雨伞、急救箱等。

整改措施：优化政务服务大厅办公环境，完善大厅基础设施，杜绝脏乱现象。县政务服务中心设置填单区、休息区、阅报角、自助充电、免费复印、科普E站、国家及省政务服务网上平台查询机、法律服务机器人、联接互联网电脑以及党建综合服务台，为群众提供力所能及的便民服务，满足群众的不同需求。保持线上线下服务评价渠道畅通，确保每一位服务对象的问题都能反馈到位并及时解决。（**牵头单位：**县政务服务中心；**责任领导：**何志龙；**责任单位：**县级各部门，各乡镇人民政府；**整改时限：**立行立改，长期坚持）

5. 政务服务大厅工作人员服务标准不够优化。工作人员服务态度不佳，工作人员在服务过程中表现出态度严肃或不耐烦的情况（正常询问时）、对于办事人员的追问，工作人员表现出不耐烦并不予理睬甚至责怪批评办事人员、强行打断办事人员说话影响交流；工作人员形象不佳，主要表现为坐姿不端正、做与上班无关的事情、窗口工作人员未统一着装、没有佩戴工作证（胸卡、工号章）或工作证被遮挡、形象装扮不够得体；工作人员业务不熟悉，主要表现为窗口人员对办理的业务或咨询的问题不熟悉，无法清晰准确进行解答；大厅导办人员未做到主动问候、没有问候语和告别语、服务台杂乱；窗口信息公示不全，服务窗口

前未放置人员公示牌或公示牌信息被遮挡（被办事人员遮挡不算）或公示牌信息与当前窗口人员不符。

整改措施：一是提高政务服务数据化管理水平，加强窗口工作人员职业素养的培训，开展基础服务标准培训，对沟通技巧、情绪管理以及容易出现的难点问题进行重点辅导和专项培训，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”，提高工作人员服务热情。二是积极向上汇报，争取政务服务中心和公共资源交易中心实现统一着装，切实树立良好的政务服务形象，进一步优化营商环境，深入推进政务服务工作标准化、规范化进程。三是优化服务事项，规范办事环节，对现场可办结的服务事项，实现一个窗口受理，一站式服务，及时办结；对涉及窗口单位领导审批或需现场勘探的事项，或涉及多个部门联审联批的事项，限时办结，杜绝让服务对象多头跑，窗口部门多头受理。四是切实开展政务服务“三不”问题整治行动，大力整治政务服务过程中窗口工作人员“不知道”“不归我管”“不行”等敷衍推脱行为，通过每月“五星”评定工作，加强窗口工作人员的日常管理，促使工作人员自觉履行工作职责，规范工作行为，端正工作态度，提高服务质量和工作效率。使全县政务服务干部队伍精神面貌进一步改观、工作作风进一步改进、服务意识进一步增强、办事效率进一步提高、服务质量进一步提升。（**牵头单位：**县政务服务局；**责任领导：**何志龙；**责任单位：**县级各部门，各乡镇人民政府；**整改时限：**立行立改，长期坚持）

（二）个性问题

1. 推动“放管服”改革的协同联动机制不健全。各单位、各部门间协调配合机制不健全，减材料、减环节、减时限等实现审批提速增效要求难以落实。

整改措施：高位推进营商环境，及时召开整改工作会议，全面开展自查自纠，以问题为导向，确保按照时间节点和整改任务要求高标准、高质量完成整改任务；加强领导，加强人员配备，专人负责云龙县优化营商环境领导小组办公室工作，各乡镇人民政府、各部门做到主要领导亲自抓、分管领导直接负责、责任具体到股室与个人；不断深化“放管服”改革，推进商事制度改革，按照能整合的尽量整合、能简化的尽量简化、该减掉的坚决减掉的原则，推动“多证合一”改革、先照后证改革、简易注销改革。

（**牵头单位：**县政务服务局；**责任领导：**何志龙；**责任单位：**县级各部门，各乡镇人民政府；**整改时限：**2020年10月底取得实效）

2. 政策宣传不到位。对小微企业金融服务工作的宣传不到位，宣传的频率、范围以及现场宣讲的频次不足。

整改措施：加大宣传力度，拓宽宣传渠道。针对小微企业金融服务政策，加大宣传力度，增加宣传资金投入，使用传统方式与新媒体方式结合的宣传方法，利用电视、海报、现场组织等方式进行宣传，利用政府门户网站、政务微博、微信公众号等新媒体渠道进行宣传。（**牵头单位：**县人行；**责任领导：**杨川志；**责**

责任单位：县各金融机构、县级各部门，各乡镇人民政府；**整改时限：**2020年10月底取得实效)

3. 落实“只进一扇门”有差距。县政务服务中心1200平方米，场地为借用，难以满足“只进一扇门”的工作需求。

整改措施：加强新大厅的建设，积极向上汇报，筹措资金，争取早日搬迁入住，切实解决政务服务中心面积小的问题，满足“只进一扇门”的工作要求。（**牵头单位：**县政务服务中心；**责任领导：**何志龙；**责任单位：**县级各部门，各乡镇人民政府；**整改时限：**2020年10月底取得实效)

4. 政务服务“办事流程”企业认可度较低，表现最差。

整改措施：制作办事指南并印发，对受理条件、办理流程、所需材料、承诺时限，实行一次性告知，避免群众与企业来回跑；加强完善“互联网+政务服务”工作，坚持“以人民为中心”，最大化减少群众多跑腿的问题，努力解决群众办事的难点、堵点，努力做到让办事群众高兴而来，满意而归。（**牵头单位：**县政务服务中心；**责任领导：**何志龙；**责任单位：**县级各部门、各乡镇人民政府；**整改时限：**2020年10月底取得实效)

5. 县政务服务中心大厅导办人员未做到主动问候，大厅自助设备（电脑、取号机、自助终端）未开启或未能正常使用，工作人员没有佩戴工作证或工作证被遮挡，窗口工作人员未统一着装，坐姿不端正。

整改措施：积极向上汇报，争取政务服务中心和公共资源交

易中心实现统一着装，切实树立良好的政务服务形象；切实开展政务服务“三不”问题整治行动，大力整治政务服务过程中窗口工作人员“不知道”“不归我管”“不行”等敷衍推脱行为，通过每月“五星”评定工作，加强窗口工作人员的日常管理，促使工作人员自觉履行工作职责，规范工作行为，端正工作态度，提高服务质量和工作效率。使全县政务服务干部队伍精神面貌进一步改观、工作作风进一步改进、服务意识进一步增强、办事效率进一步提高、服务质量进一步提升。县政务服务中心设置填单区、休息区、阅报角、自助充电、免费复印、科普E站、国家及省政务服务网上平台查询机、法律服务机器人、联接互联网电脑以及党建综合服务台，为群众提供力所能及的便民服务，满足群众的不同需求。
（牵头单位：县政务局；**责任领导：**何志龙；**责任单位：**县级各部门、各乡镇人民政府；**整改时限：**2020年10月底取得实效）

6. 获得用水、办理破产、保护少数投资者、执行合同指标未配合第三方评估提供佐证材料或提供佐证材料不规范，导致无法核验填报数据准确性。

整改措施：由发改局牵头，做好第三方评估提供佐证材料工作，对未提供佐证材料的，督促提供相关材料；根据填报指引，指定具体填报指南，数据与佐证材料不一致的，不盲目上报。**（牵头单位：**县发改局；**责任领导：**张建雄；**责任单位：**县级各部门、各乡镇人民政府；**整改时限：**2020年10月底取得实效）

二、工作要求

1. 高度重视。根据“红黑榜”评价结果云龙县存在的问题较多，在大理州 2019 年营商环境综合评价中云龙县排名在全州各县市第 12 位，面对如此严峻形势，全县各级各部门务必引起高度重视，切实履职尽责合力推动全县营商环境优化提升。

2. 迅速整改。各乡镇人民政府、县级有关部门要坚持问题导向，明确责任，明确责任领导及责任股室，实行问题清单销号管理，整改完成一项、销号一项，切实抓好问题整改工作，确保取得成效。

3. 密切配合。各乡镇人民政府、县级各部门主要领导是优化营商环境第一责任人，要对本乡镇、本部门问题整改工作负总责，务必强化统筹督导，狠抓问题整改落实，并安排专人负责汇总报送部门整改落实情况；各配合单位要认真做好责任工作事项，及时向牵头单位报送相关整改落实情况；县政务服务局要牵头汇总全县整改落实情况，并按要求及时向州级主管部门报送情况。

4. 强化督查。县优化营商环境领导小组办公室将结合整改工作进展情况，适时组织专项检查，对各乡镇、县级各有关单位有关工作落实情况进行督促检查，并对工作推进不力、整改效果不明显的乡镇和部门进行通报。

附件：云龙县营商环境“红黑榜”评价存在问题整改工作清单