上韩办发〔2024〕19号

长治市上党区韩店街道办事处

2024年营商环境领域“啄木鸟”专项

行动方案

各办、站、所、中心：

为认真落实《山西省优化营商环境促进经营主体发展工作专班关于印发营商环境领域“啄木鸟”工作机制的通知》和《长治市上党区人民政府办公室关于印发长治市上党区2024年营商环境领域“啄木鸟”专项行动方案的通知》要求，主动祛除企业生存发展“病虫害”，切实推动“营商林”环境高质量发展，进一步提升韩店街道招商引资吸引力和企业群众满意度获得感，特制定本方案。

一、总体要求

要认真贯彻落实区委、区政府关于优化营商环境的重要指示，按照市场化、法治化、国际化创优思路，通过开展营商环境领域“啄木鸟”专项行动，多维度、多角度、多层次纵横联动主动发现营商环境领域存在的突出问题，健全完善问题反馈处理机制，实现营商环境领域企业群众满意度和获得感不断提升。

二、组织领导

成立韩店街道营商环境领域“啄木鸟”工作专班，工作专班及其成员名单如下：

组 长：赵旭军（韩店街道党工委副书记、办事处主任）

副组长：王 驰（便民服务中心主任）

成 员：牛志信（韩店街道党工委委员、人大工委主任）

冯晓玲（韩店街道党工委委员、纪工委书记）

赵 飞（韩店街道党工委委员、组织委员）

王 将（韩店街道党工委委员、武装部长）

李亮霞（韩店街道党工委委员、宣传委员、办

事处副主任）

宋 超（韩店街道党工委委员、办事处副主任）

孟永琳（韩店街道办事处副主任）

王晓松（韩店街道办事处副主任）

李 婕（党群服务中心主任）

范 晨（退役军人服务站站长）

工作专班下设办公室，办公室设在韩店街道办事处二楼217室。办公室主任由便民服务中心主任王驰兼任，负责收集、整理相关资料，各相关站所具体配合承办。

三、重点任务

聚焦优化营商环境六大领域，主动发现我街道营商环境创新提升面临的实际困难，研究解决一批当务之急的具体问题。

（一）政策落实领域

重点加大惠企政策执行力度，推动惠企政策和工作要求兑现落地，扩大惠企成果覆盖范围。主要包括：

1.是否存在工作人员不熟悉本单位承办的相关惠企政策，工作人员业务不熟悉无法给予企业正确指导等情况；

2.是否存在惠企政策宣传不到位，企业不知晓政策、政策理解出现偏差或断层等情况；

3.是否存在企业对惠企政策不重视，不熟悉政策、不会用政策、不愿用政策等情况；

4.是否存在政策兑现不到位、落地周期长、红利释放不充分、落实不灵活、兑现政策找不到执行单位、相关单位不配合等情况。

（二）法治建设领域

重点强化法治政府建设，规范行政执法行为，打造法治化营商环境，平等保护各类经营主体合法权益。主要包括：

1.是否存在法治宣传教育力度不够，“事前”普法工作不到位，经营主体在行政处罚后才知道相关法律法规等情况；

2.是否存在“新官不理旧账、政策不兑现”，催生、勾结、默许、放纵“黄牛”“黑中介”等情况；

3.是否存在执法人员简单机械执法和选择性执法等情况；

4.是否存在执法方式简单，重执法、轻教育，重处罚、轻指导，执法处罚“一刀切”，以罚代管、只罚不管和过度处罚、随意或顶格处罚等情况；

5.是否存在执法人员滥用行政执法自由裁量权，甚至以权压法，搞权钱交易、徇私枉法等失职渎职行为等情况；

6.是否存在对常态化普法宣传重视不高，“事后”释法普法；普法宣传教育的形式和载体比较单一，宣传渠道不足；普法的针对性不强、通达力不够，鲜活性、精准性、实效性不够；引导企业加强自身法治建设不到位等情况。

（三）政务服务领域

重点推动政务服务效能提升，打造高效政务服务环境。主要包括：

1.是否存在便民服务中心各窗口办事指南不全、指南更新不及时，政务服务体系标准化建设不到位等情况；

2.是否存在服务人员担当意识不足、主动服务意识不强、服务质量低，不作为乱作为慢作为，“吃拿卡要”“推诿扯皮”，“脸好看”“事难办”等情况；

3.是否存在只开会不落实，只画圈不跟进，涉企服务和审批过程阳奉阴违、居关设卡等“中梗阻”等情况；

4.是否存在“一次性告知”制度执行不到位等情况；

5.是否存在政务服务投诉反馈渠道不丰富，未提供意见箱、网上、电话投诉方式等情况；

6.是否存在政务流程不优化、“一件事一次办”落实不到位，企业群众办事“多头跑”“来回跑”、办事材料重复提交等情况。

（四）要素保障领域

重点提升全要素供给能力，推动要素跟着项目走，为优质项目开辟“绿色通道”。主要包括：

1.是否存在保障重点项目落地过程中土地供给、工程建设审批、制度性交易成本堵点难点痛点等情况；

2.是否存在服务企业发展过程中帮助争取各类资源要素不主动不及时，基本要素保障供应不稳定，对企业要素保障区别对待等情况；

3.是否存在企业获取土地、资金、劳动力、水电等要素过程中付出额外成本、隐性收费、间接成本、服务缺失等情况；

4.是否存在“僵尸企业”清理退出不及时，经营主体退出渠道不畅通、不便利，占据正常企业生产经营资源等情况。

（五）市场监管领域

重点打破各类隐形壁垒，打造开放有活力的市场环境。主要包括：

1.是否存在违规设置不合理条件排斥特定经营主体，指定或者变相指定中介服务机构，提高或变相提高市场准入门槛等情况；

2.是否存在监管程序规则不合理、不透明，监管方式简单粗暴、搞“一刀切”，监管结果公开不及时有效等情况；

3.是否存在执法人员与监管领域不匹配、能力不相称，制约和影响执法监管效果等情况。

（六）文化包容领域

重点营造重商、亲商、安商的浓厚氛围，弘扬企业家精神，为各类经营主体提供创新创业最优生态。主要包括：

1.是否存在对企业尤其是民营企业重视程度不够，不愿为企业站台、与企业家打交道，“官本位”思想较重等情况；

2.是否存在政商沟通渠道不畅通，政商交往“正负面清单”不完善，支持民营企业方面主动作为，靠前服务意识不足等情况；

3.是否存在宣传民营企业发展正面典型案例、营造支持民营经济发展社会氛围不积极等情况；

4.是否存在地方保护主义、违规设置市场准入障碍、破坏市场公平竞争机制、限制非本地企业生产的商品或提供的服务参与公平竞争等情况。

四、工作机制

依托主动发现问题四项机制，多渠道收集企业群众反映强烈的突出问题，形成规范化、常态化的“啄木鸟”工作体系。

（一）营商环境体验官发现问题机制

协助区营商办招募社会各界人士作为营商环境体验官，负责营商环境的全过程监督工作，主动发现营商环境领域存在的问题，同时担任好政企“联络员”和政策“宣传员”。协助区营商办选取具有代表性的场所建立体验点，体验点作为体验官开展发现问题工作的基础工作站，为体验官提供全过程可视可考的工作场所，便于开展长期性、周期性监督。

（二）“办不成事”反映窗口发现问题机制

建立健全“办不成事”问题收集处理机制，各相关站所重点收集群众企业反馈意见较为集中的各类政务服务“疑难杂症”，并形成问题清单，及时将相关情况报送至街道营商环境领域“啄木鸟”工作专班办公室。

（三）“12345”营商环境专席发现问题机制

街道信访办依托“12345”政务服务便民热线，受理经营主体从企业准入、准营准办、生产经营、奖补兑现、配合执法、破产退出等全生命周期的相关问题，并建立工作台账，及时将相关情况报送至街道营商环境领域“啄木鸟”工作专班办公室。

（四）营商环境舆情监测发现问题机制

各相关站所结合工作实际，收集民营企业以及重点群体(包括服务业、制造业、外贸业等对外交流频繁行业的从业人员)关于韩店街道营商环境的感受体验、困难诉求和意见建议，重点关注经营主体无处反映或者反复反映、投诉，甚至通过上访仍未解决的困难诉求。

五、实施步骤

专项行动自2024年4月中旬开始，到12月底结束。总体分为动员部署、组织实施、经验总结三个阶段。

（一）动员部署

**1.开展组织动员。**召开韩店街道优化营商环境“啄木鸟”专项行动安排部署会，印发专项行动方案，组建韩店街道营商环境领域“啄木鸟”工作专班，全面启动实施，强化统筹协调指导，保障各项工作任务高效有序推进。充分运用各类宣传载体深入宣传发动，持续掀起优化营商环境热潮，推动全社会形成人人参与建设良好营商环境的共识和氛围。各相关站所请于每月13日前将《韩店街道营商环境领域“啄木鸟”工作机制发现问题统计表》报送至街道217办公室。

**2.组织研究学习。**重点落实“三大加强”：加强政治指导，街道办至少组织一次专题理论学习，深入学习习近平总书记关于优化营商环境的重要论述，深化对优化营商环境工作重要性的认识，提升政治自觉；加强政策理解，通过专题研讨、交流学习等形式，全面学习《山西省优化营商环境条例》等相关法规制度，确保机关干部深入理解把握优化营商环境政策；加强警示教育，聚焦国家、省市区近年来损害营商环境的典型案例，通过案例分析，明确纪律，用实际案例教育机关干部，强化法治观念。

（二）组织实施

**1.深入查找问题。**聚焦优化营商环境六大领域，依托主动发现问题四项机制，深入查找营商环境深层次问题。协助建好用好“营商环境体验官”队伍，常态化开展查访，及时发现企业当务之急的问题；广开投诉举报渠道，运用“办不成事”问题收集处理机制、“12345”政务服务便民热线等方式，收集受理损害营商环境的问题线索；积极倾听经营主体呼声，运用营商环境舆情监测机制，主动务实开展营商环境调查，广泛收集意见建议。

**2.全面整改解决。**各相关站所要高度重视问题解决质效，一般类问题符合办理条件的要马上办，复杂的问题要想方设法办。要建立重点问题台账，跟踪问题办理，逐一对账销号。

（三）经验总结

12月中旬前，工作专班办公室要认真组织梳理问题发现解决情况，提炼经验做法，包括创新举措、工作成效以及下一步提升方向，并形成工作总结报告。

六、工作要求

（一）统一思想认识。各相关站所要深刻认识实施营商环境领域“啄木鸟”专项行动对于优化营商环境工作的重要意义，牢固树立“营商环境好不好、群众企业说了算”理念，切实把企业群众的问题诉求作为重要的工作导向，精准助力营造一流营商环境。

（二）抓住工作重点。专项行动既要注重发现问题、研究问题、解决问题成效，也要同步完善相关规章制度，及时总结提炼经验做法。要对标国内一流水平，加大工作创新力度，真正营造更具吸引力的良好营商环境。

（三）强化督促整改。街道纪工委要定期对专项行动开展情况进行监督检查，聚焦优化营商环境六大领域，紧盯主动发现问题四项机制落实情况，对专项行动敷衍应付、走形变样，以及营商环境问题频发、整治提升不力的，将依规依纪追究相关责任。

附件：韩店街道营商环境领域“啄木鸟”工作机制发现问题统计表

长治市上党区韩店街道办事处

2024年6月11日