

联动处理问题投诉、“一把手”体验办事流程、提供一体化过户服务……

# 优化营商环境，咸宁这么做

●记者 庞赟 实习生 龙婷  
通讯员 张永红

7月20日，我市连续举行三场优化营商环境新闻发布会，9家市直单位、6个县（市、区）相关负责人参加会议，介绍了《咸宁市优化营商环境问题投诉联动处理工作细则》及“一把手走流程”工作方案、全市优化营商环境“清、减、降”专项行动推进情况和各县（市、区）优化营商环境工作推进情况，并回答记者提问。



## ■联动处理营商环境问题投诉

“近年来，市委、市政府把进一步优化营商环境作为破解经济发展难题的重要突破口，大力弘扬‘有呼必应、无事不扰’的‘店小二’精神，先后出台系列政策文件，使得营商环境得到较大改善。但在实际工作中，部分企业反映遇到问题时，找不到有效的投诉途径，问题得不到及时解决，影响了企业对营商环境的满意度。结合咸宁实际，我们研究制定了《咸宁市营商环境问题投诉联动处理工作细则》。”市发改委党组书记、副主任万维民说。

万维民介绍，《细则》明确了我市营商环境问题投诉渠道和投诉受理工作流程：网上投诉可以通过市政府门户网站营商环境投诉平台、咸宁“12345”热线营商环境专线、阳光信访平台、省非公有制企业投诉服务平台等渠道投诉。同时还可以通过邮寄信件方式投诉。

公众和市场主体通过以上渠道投诉问题后，由市政务服务和大数据管理局、市信访局、市工商联等受理单位于2个工作日内对投诉材料进行审查，研判是否属于营商环境问题，决定是否受理。问题受理后，受理单位根据职能职责及时将问题转交相关单位办理，要求承办单位限时办结并将办理结果向投诉人反馈，听取投诉人意见。

自3月份营商环境问题投诉联动处理工作机制建立以来，共收到问题咨询、投诉举报线索1898条，均进行跟踪督办，确保转办率100%，办结率100%。

## ■实施“一把手走流程”

发布会上，市发改委党组书记、副主任万维民介绍了《咸宁市“一把手走流程”工作方案》相关情况。

据悉，我市率先在全省开展“一把手走流程”工作。“一把手走流程”，走的是流程体验，“一把手”从亲身体验中发现问题，改进管理与服务质效。体验主体是涉及行政审批或公共服务事项的市直部门主要领导。体验事项为每个部门选择至少1项在政务服务窗口办理的涉及本部门的行政审批和公共服务事项，重点选择“一事联办”“一窗通办”事项。

体验方式分为跟随企业群众身边走流程、以工作人员身份坐窗口两种。体验内容包括：办事流程、配套服务、证

明材料、办事成效。重点要体验办事所需材料、所需要件数量、办理时限、办理环节、跑路次数和网上办事等要素，是否操作简便、合理优化，有无提升空间；体验证明依据、设置必要和证明获得，看有无奇葩证明、循环证明、重复证明，研究如何通过信息共享简化证明；体验“跨省通办”“跨市通办”“全市通办”等跨区域办理业务，看能否按照省际“跨省通办”合作事项清单和“省内通办”事项清单实行“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”等业务审批或服务模式。

根据要求，市直相关部门主要领导要于8月10日前完成“一把手”走流程体验，要在体验中真正发现问题，形成专题报告，并进行整改提升，让广大群众、市场主体真切感受到“小切口”带来的“大变化”。

## ■实现“书证同发”

市自然资源和规划局党组成员、副局长李长春介绍，近年来，该局自我加压复制推广湖北自贸区改革经验，通过部门联动、信息共享、流程优化的方式实现交地确认书、土地出让合同、建设用地规划许可证、不动产权证书等同时发放。

通过“书证同发”改革，我市开启了工业用地出让审批改革的新模式，武汉华扬天乐生物科技有限公司、湖北志特新材料科技有限公司等企业从提出申请到领取《交地确认书》《土地出让合同》《建设用地规划许可证》《不动产权证书》仅用时1个工作日，大大减少了企业的时间成本、人力成本和资金成本。

## ■提供一体化过户服务

“今年以来，全市政务服务系统通过减审批时限、减审批流程、减办事材料、减跑动次数，以‘减审批，加快流程再造’为核心，着力提高政务服务质效，着力解决企业和群众办事难、办事慢、办事繁问题。”市政务服务和大数据管理局党组书记、局长袁国华介绍。

以减审批流程为例，我市利用大数据共享平台实现数据共享，办事群众只需填写表单，签订变更用水、供气、电信宽带、有线电视合同即可，供水、供电、供气、电信、广电部门收到申请后，通过系统推送、并联审批的方式，在1个工作日内完成水、电、

气、电信宽带、有线电视过户手续。我市已在全省率先实现了不动产登记+水电气视网“五网”一体化过户，自6月份实施以来，全市已为438位市民提供了一体化登记服务。

## ■为企业减负 13.69亿元

“截至6月底，全市累计减轻企业各类负担13.69亿元。”市经信局市中小型企业服务中心主任熊晓斌介绍。

全市优化营商环境“清、减、降”专项行动启动后，市经信局高度重视、迅速行动，会同市直有关部门建立了工作协同机制，制定“降收费”专项行动工作方案。

我市落实减税降费政策，清理涉企不合理收费。对全市85家重点规上企业开展负担调查，收集并全面分析企业面临的难点堵点问题，有针对性开展企业减负工作。截至6月底，全市累计减轻企业各类负担13.69亿元。

## ■推广“无申请退税(费)”

市税务局党委委员、副局长袁双英介绍，今年6月1日起，全市大力推广“无申请退税(费)”服务举措，实现了退税(费)审核无纸化、网上走、零接触、极速办。

与传统的退税流程相比，无申请退税(费)实现了“三免一确认”：一是免去了纳税人缴费人申请，变“被动退税”为“主动推送”，由税务部门经过数据筛查主动发起退税流程；二是免去提交纸质资料，进一步缩减办税时间；三是免去到办税服务厅办理，纳税人缴费人只需在网上对退税金额、银行账号等信息进行“一键确认”，进一步降低退税成本。

该举措自今年推行以来，全市共办理“无申请退税(费)”业务1343户(次)，涉及退税金额431万元。

“我们推出申报表‘轻松填’，税费入库银行端‘随时缴’等信息化措施，让纳税人足不出户享受减税降费政策红利；还推出‘网上办’‘掌上办’‘邮寄办’等业务，通过降税费、降成本、优服务、优执法，持续优化税收营商环境，积极服务经济社会发展。”袁双英说。

## ■实行“证照分离”改革

市市场监督管理局党组书记、局

长王用新介绍，实行“证照分离”改革后，市场主体只要到市场监管部门领取营业执照，就可以从事一般性的生产经营活动，如果从事需要许可的生产经营活动，再到相关审批部门办理许可手续。

去年以来，市场监管部门和33个成员单位一起，扎实推动四个一批(取消审批一批，审批改为备案一批，实行告知承诺一批，优化服务一批)，创新监管模式，着力破解“准入不准营”问题。

我市全面梳理并发布商事登记和审批“马上办、网上办、就近办、一次办”事项清单，目前，一事联办事项所需材料从64项减少至25项，办理时限从87个工作日减少至30个工作日，跑动次数从4次减少至1次，甚至一次不用跑。

## ■清文件清证明事项清执法主体

“司法局着力从源头清理、证明事项清理、执法主体清理入手，促成高效办成一件事。”市司法局党委书记、局长胡江玲说道。

市司法局成立清理专班，开展了政府规章、规范性文件清理，会同市政府办对2016年—2020年出台的所有文件进行了全面梳理，形成清理目录。经过清理，拟对1部政府规章和17份行政规范性文件进行修改，拟对12份行政规范性文件予以废止，拟对22份行政规范性文件宣布失效。

我市推行证明事项告知承诺制，有针对性地选取与企业和群众生产生活密切相关、使用频次较高或者获取难度较大的证明事项实行告知承诺制，最大程度地为市场主体和群众办事提供便利。推行承诺制以后，过去需要几天才能办结的事，现在可能只要十几分钟就轻轻松松办结。目前，证明事项告知承诺制已在全市范围内全面推行，市、县两级第一批分别对外公告了99项和528项证明事项告知承诺清单。

我市开展行政执法主体、执法资格、执法权限清理确认，通过清理，重新确认行政执法主体267个，比清理前减少17.4%；确认行政执法人员12135人，比清理前减少8%；确定行政许可权2744项、行政处罚权15830项、行政强制权944项、行政征收权108项、行政检查权1351项。