

中共宣城市委文件

宣发〔2022〕5号



中共宣城市委 宣城市人民政府 关于迈开“三大步”积极创建一流 营商环境的意见

(2022年3月23日)

为深入贯彻省委、省政府《关于创建一流营商环境的意见》，持续深化“放管服”改革，在夯实政务服务“最先一公里”、实行“一把手”工程、做优营商环境“监督一点通”上迈开“三大步”，积极创建一流营商环境，提高投资吸引力和发展竞争力，提出如下意见。

一、总体目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全

面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，全面落实习近平总书记对安徽作出的系列重要讲话指示批示，按照省第十一次党代会和市第五次党代会部署，坚决落实省委、省政府关于创建一流营商环境提出的“十做到”“十严禁”，坚持问题导向、目标导向、效果导向，关注企业“生存之难”，解决企业“发展之困”，实现企业“预期之稳”，凡是企业的合理合法需求全力做到、违规影响企业正常生产经营发展的坚决禁止，涉企历史遗留问题基本清零，市场主体获得感明显提升，第三方调查市场主体满意度位于全省前列，全市营商环境与沪苏浙等先进地区差距进一步缩小，优化营商环境目标管理绩效考核保持全省先进行列。

二、主要措施

（一）夯实政务服务“最先一公里”，开展为企业服务“先行一步”

1. 树立服务理念，着力推动政务服务从以政府供给为主向以群众需求为主转变。坚持以人民为中心的服务理念，通过流程再造、智能问答和数据整合，构建政务服务“最先模式”，打通政务服务“最先一公里”，着力破解企业群众“办事开头难”，提升“申请一次过”的成功率。企业群众在网上政务服务申请环节实现“点填”自如，个性化办事指南“一查便知”，让老百姓做到心中有数，为破解办事开头难探索出一条“宣城经验”。

2. 搭建办事平台，着力推动政务服务从线下办理向线上办理转变。依托城市大脑项目，完善宣城政务服务“最先一公里”平台。一是完善“我问你答”板块，坚持问题导向，以线上情景引导方式，按照实际办事需求，为企业群众量身定制“一看就会、一听就懂、一试就行”的个性化办事指南。二是开发“你答我改”板块，坚持利企便民，用网上阅卷方式，对群众企业提交的申请材料等信息进行审核确认并在线反馈，帮助群众企业申请一次过。

3. 构建办事场景，着力推动政务服务从办一件事向办一类事转变。按照民生优先、高频优先的原则，围绕企业、群众全生命周期中的“某个政务服务事项”，以“溯及既往”和“办事习惯”为遵循，梳理关联度密切的前置事项，不断拓展更多高频场景和优质服务，成熟一批推出一批，逐步实现企业群众眼中的“一件事”全覆盖。2022 年市本级推出 5 个应用场景，每个县市区推出 10 个应用场景。

4. 创新办事模式，着力推动政务服务从“一问一答”模式向格式化、清单化、智能化转变。针对服务事项查不到、申请材料看不懂、申请表单不会填、法律规定不知道等问题，围绕法律禁止、法律义务、审查标准、办事手续等要素，按照“看得懂、容易填”的标准，以办事人的视角梳理情景式问答，精准找出问题、匹配答案，根据不同情形衍生个性化办事指南，帮助企业群众捋清办事路径和相关要件、流程、

关系。

（二）实行“一把手”工程，优化营商环境“提速一步”

1. 局长（指标长）“领办”，带“一把”。研究制定《宣城市创优营商环境提升举措（2022版）》。针对18个领域优化营商环境一级指标，完善优化营商环境一级指标项下细分指标设定，对外公布营商环境承诺指标清单。通过完善指标长会议、责任分解、分层调度等工作制度，发挥优化营商环境指标长工作机制作用，充分调动营商环境一级指标长单位的能动性，围绕企业、市场主体办事项，着力减环节、减材料、减时间、降成本、提效率，优化工作流程，创新工作举措，增强工作实效。探索各项为企业服务方式、渠道、载体的创新，积极跻身全省、全国相关优化营商环境领域工作试点，打造更多营商环境细分指标成为全省、全国标杆。营商环境指标长要身体力行履行指标长职责，不仅要加大力度调度其负责的营商环境一级指标项下所有细分指标的提升，而且要加强对各县市区、市本级园区相应领域营商环境指标提升的工作指导，局长（指标长）每年带头服务企业、市场主体办理事项走流程不少于2次。市“四最”办就全市整体营商环境指标提升情况和指标长工作机制执行情况加大调度。

2. 企业“找茬”，促“一把”。在2021年启动开展“我对标 我赶超”优化营商环境活动的基础上，针对18个营商环境一级指标确立的10个对标城市，接续开展“我对标 我赶

超”优化营商环境活动。全面对标沪苏浙等先进地区在企业办理事项上的环节、材料、时间、成本、效率，鼓励企业来“找茬”，力争 2022 年底，我市 80%营商环境一级指标达到全国标杆水平。在市政务服务大厅设立涉企服务专窗，畅通企业、市场主体投诉渠道，凡是企业、市场主体反向例证在办理环节、材料、时间、成本、效率方面不能与沪苏浙等高对接的实例，均记录在案。相关职能部门不能说明正当且充分理由的，由市数据资源局会同市“四最”办点对点交办、限期整改，整改情况由市“四最”办进行通报。指标长单位、细分指标责任单位要充分学习借鉴沪苏浙等先进地区在优化营商环境方面的做法和经验，在“我对标 我赶超”优化营商环境活动中积极自我“找茬”，盯着具体指标主动找不足，抓提升。

3. 组织“护航”，担“一把”。鼓励支持各指标长单位、各细分指标责任单位、各县市区以及市本级园区积极对标对表抓营商环境提升。充分发挥各级党委（党组）、纪检监察机关和组织部门作用，为全市经济社会高质量发展保驾护航，为敢于负责的干部负责、为敢于担当的干部担责。凡是指标长单位为了优化营商环境指标，在减环节、减材料、减时间、降成本、提效率方面开展工作试点、创新，因无先例遵循或缺乏经验，先行先试出现探索性失误或未达到预期效果的，旗帜鲜明予以容错纠错；凡是省内无规定且没有违反法律法

规，主动对照沪苏浙等先进地区做法开展的工作探索和尝试，出现失误或造成影响和损失的，旗帜鲜明予以容错纠错；凡是在优化营商环境工作中，因不可抗力因素导致未达到预期效果或是造成负面影响和损失的，旗帜鲜明予以容错纠错；凡是在服务项目、服务企业中，因着眼于提高效率，方便企业，在合法合规的前提下进行并联审批或容缺受理、容缺审查出现一定失误或偏差的，旗帜鲜明予以容错纠错；凡是党员干部在优化营商环境工作中，受到诬告陷害、错告误告且造成不良影响的，旗帜鲜明予以澄清正名。

（三）做优营商环境“监督一点通”，解决企业诉求“快人一步”

1. “一口”受理，实行闭环办理。各地各部门要在市“四送一服”办（市“四最”办）的统筹下，按属地和职能抓好营商环境企业反映问题，既打破层级提升办理企业反映问题的实效，也区分职责落实办理企业反映问题的责任。发挥“四送一服”双千工程工作机制，进一步推进和统筹做好宣城市营商环境“监督一点通”服务平台上企业反映问题的办理工作，切实解决企业、市场主体遇到的难点、堵点、痛点问题。通过链接省“四送一服”双千工程综合服务平台与市营商环境“监督一点通”服务平台，加大办理疑难问题、企业诉求和事项，在工作流程上实现无缝衔接，在工作合力上实现最优组合，在工作效果上实现最大成效，切实让宣城市域企业、

市场主体有获得感。

2. “一路”跟办，强化过程管理。坚持企业反映问题全过程跟踪办理，在交办环节既突出部门主管职责，也突出属地主体责任，实行双向交办。在分级办理上，既注重在基层把问题消化解决，也加强上级主管部门和行业指导，必要时进行提级调度以加快问题解决的进度。在交办、回复周期上，政策解答类问题不超过7日，问题处理类不超过15日，难度较大事项原则上不超过30日。问题事项办理无特殊情况延期申请不得超过2次。原则上所有问题3个月内办结。

3. “一体”督办，突出办理实效。在省“四送一服”双千工程综合服务平台反映的问题，一般事项超过2个月未办结、难度较大事项超过3个月未办结且无实质性进展的，由市“四送一服”办在市营商环境“监督一点通”服务平台上进一步交办，由市纪委监委综合运用调研、通报、督办、约谈等方式切实推进企业反映问题的办理。通过“两个系统”的打通和线上线下办理问题的结合，积极发挥纪委监委在抓为企服务不担当、不作为、慢作为、乱作为上的职能作用，切实提高一体督办企业反映问题的效果和效率。

三、加强优化营商环境工作保障

（一）加强组织保障。建立健全市创建一流营商环境工作领导小组，形成强有力的工作推进机制。各地各部门要坚持把优化营商环境作为“一把手”工程，加强组织领导，落

实主体责任，狠抓工作落实。各县市区要抓好优化营商环境工作部署和谋划，不断完善各县市区营商环境品牌建设，为全市营商环境品牌矩阵形成作出应有的贡献。

（二）严格工作纪律。全市上下要牢固树立“好的营商环境就是生产力和竞争力”的意识。各地各部门要对照省委、省政府关于创建一流营商环境意见里的“十做到”“十严禁”，细化工作目标、举措、时限、责任清单，加强监督考核。坚决查处破坏营商环境行为，尤其是对屡禁不止、明知故犯等情节严重的典型要从严查处；对需要给予党纪政务处分的，依纪依规严肃处理；对涉嫌违法犯罪的依法追究法律责任。

（三）积极营造氛围。加强优化营商环境宣传，及时推介先进经验，对优化营商环境工作创新举措、成效和典型案例加大宣传报道力度。通过报纸、广播电视、网络新媒体等各种形式，着力营造事事关乎营商环境、人人关注营商环境的浓厚氛围。

发：各县市区委、县市区人民政府，市直各单位。

中共宣城市委办公室

2022年3月24日印发
