



编者按

山东省广播电视台关于“凤岐茶社”的采访文章,指出一家诞生在山东的企业,在山东难以生存,移师乌镇之后却成为了“国家级众创平台”。省委书记刘家义对此作出批示。2月25日,市委召开专题会议,要求全市各级各部门认真汲取教训,深入查摆剖析自身在营商环境方面存在的问题,坚决抓好整改,以实实在在的成效尊重企业家、厚待投资者、服务纳税人。现刊发部分市直部门、县区在市委专题会议上的发言,接受社会各界监督。

坚持问题导向 强化责任担当 为“富强滨州”建设打造一流营商环境

市政府副秘书长、办公室主任 市营商环境建设监督局局长 刘峰

“凤岐茶社”问题虽然发生在其他地市,但也给我市敲响了警钟。作为全市营商环境工作的牵头部门,按照省市领导的批示要求,认真对照“富强滨州”建设的奋斗目标,深刻感受到差距不足,深切感受到压力和紧迫感。认真查摆剖析,主要存在以下问题:

(一)顶层设计不完善。市营商环境建设监督局自去年12月底挂牌成立以来,工作中存在等靠思想,仅停留在研究谋划阶段,在整体推进上没有实质性进展。一是齐抓共管格局还未构建。营商环境建设是一项系统工程,需要整合部门力量,形成工作合力。但截至目前,没有牵头成立全市营商环境建设领导小组,没有建立联席会议制度,导致部门“各自为政”,没有形成“一盘棋”工作格局。二是工作推进体系还未形成。在指标设置、督查考核、责任追究、奖惩激励等方面,没有进行细化分解,没有建立完整的推进体系,导致工作开展没有目标、没有遵循、没有标准、没有路径。三是问题收集渠道还未畅通。没有形成线上线下多元化政企沟通平台,导致企业反映问题没有固定渠道,市营商环境建设监督局收集问题没有信息来源,甚至获取的问题也是“二手信息”。今年全市“两会”期间,代表委员共反映营商环境问题9条,市工商联也掌握大量的问题线索,而我们却“一无所获”。四是服务企业机制还未建立。没有建立“专线、专班、专门平台、专门机制”,在实现动态收集、动态研究、动态转办、动态化解、动态跟踪等方面,没有形成一套闭环的工作机制。

部分干部认为纵向比已经有很大进步了,存在盲目乐观情绪,直到面对排名第15位的现状才警醒。这也反映出,市营商环境建设监督局在形势分析、氛围营造等方面还存在较大差距。三是工作底数不清。没有主动联系评估机构自评自测,对全市营商环境情况掌握不深不透,不足在哪里、差距有多少、原因是什么、今后怎么办不清楚,没有形成“问题清单”“整改台账”。四是主动作为不力。对于融资难融资贵、项目审批繁琐等群众反映强烈的问题,没有及时主动地协调解决,导致难点、堵点、痛点问题没有有效化解。前期,我们了解到企业出现高端技工和普通工人“双短缺”,但一直没有拿出有效的对策措施,目前仍有23.8%的企业反映劳动力供应不足。五是监管意识不强。部门成立2个多月以来,没有主动深入基层一线、服务窗口去督查暗访,充分暴露出监督管理缺失,没有将压力主动传导下去。

(三)力量整合不到位。市营商环境建设监督局在市政府办公室挂牌成立,理应发挥“倍增效应”,实现“1+1>2”。但从实际情况看,在统筹整合办公室职能方面,挖掘的还不深入。一方面,全员发动不到位。办公室向部门灌输营商环境理念、推动政策落地、协调各方力量等方面,具有便捷优势,每名同志都应扮演营商环境“建设员”“监督员”的角色。但目前,办公室整体营商环境氛围还不浓厚,没有真正形成合力,大多数同志还游离在营商环境工作之外。另一方面,力量调动不到位。没有充分发挥督查力量,实现双向发力,导致已发现问题没有很好解决。去年市政府督查室排查政府部门未兑现承诺事项51项,但由于没有及时进行跟踪推进,导致仅整改完成22项,仍有29项未兑现。

(四)政务服务不高效。政务服务环境是营商环境建设的重要方面。从目前工作情况看,仍存在一些突出问题。一方面,督导推进落实不力。当前,省里持续加大对企业的支持力度,相继出台了45条、42条、35条等一系列含金量高的政

策。但从我市贯彻落实情况看,虽然部分部门第一时间出台了实施细则,但对政策落地实效跟踪督导不够,企业受惠程度、覆盖面等底数不清。另一方面,行政效能亟待提高。突出表现在“互联网+政务服务”滞后,信息化、大数据对政府决策、运行分析等工作支撑严重不足,“智慧政务”建设仅停留在口号上。自去年下半年以来,就着手开发“e人e本”办公系统,今年年初实现网上办公,但网上督察、视频会议等功能还未完全开发。根据反馈情况,普遍反映运行速度慢等问题,至今仍未找到问题根源,严重制约政务服务运行效率。

认真剖析问题原因,虽然有客观因素制约,但最主要的还是主观因素:在思想认识上,没有将营商环境摆在事关全市高质量发展的高度去谋划推动;在境界标准上,争创创优意识不强;在担当作为上,积极性主动性不高;在狠抓落实上,缺乏敢闯敢干、敢唱黑脸的狠劲韧劲。对于以上问题,市营商环境建设监督局将坚持问题导向,不遮掩、不回避,拿出刮骨疗毒的决心,拿出切实可行的举措,推进全市营商环境实现大改进、大提升。按照“问题排查与整改落实”并重、“重点攻坚与制度创新”并重的原则,谋划形成了“1+6”的营商环境工作思路框架。“1”是开展营商环境突出问题大排查大整改大讨论,“6”是构建营商环境六大工作体系,即指标体系、推进体系、督查考核体系、责任追究体系、激励奖励体系和政策体系。

(一)开展营商环境大排查大整改大讨论。一是集中大排查。自2月27日起,在全市范围内开展“凤岐茶社”类营商环境突出问题大排查活动,围绕“官本位思想严重”“服务意识不高”“安商亲商能力不足”等8个方面,深入排查当前营商环境存在的突出问题,各县市区排查不少于10件,市直各部门排查不少于3件,抽调专人逐件进行跟踪,建立问题台账,列出责任清单,明确整改时限,并向市委、市政府呈报高质量的分析研判报告。二是集中大整改。认真分析梳理大排查问题清单,深入挖掘

典型问题背后的真因和根源,深查彻改影响营商环境的顽症痼疾,确保一个月内整改完成、初见成效。在此基础上,广泛征集营商环境问题线索,对重点领域的突出问题制定整改攻坚方案,推动营商环境整体实现明显提升。期间,对不作为、慢作为、乱作为的严肃追究问责。三是集中大讨论。以“优化提升营商环境、助力富强滨州建设”为主题开展大讨论活动,通过专家论证、企业家座谈、先进经验观摩、“营商环境大比武”“我为营商环境提建议”等多种形式,对当前我市营商环境进行集体“把脉会诊”,有针对性地提出改进措施和建议,形成成果性的长效机制,在全市营造“人人都是营商环境、营商环境人人有责”的浓厚氛围。拟定于4月下旬组织有关部门、有关县市区分管领导,市营商环境建设监督局工作人员,赴浙江省就营商环境建设开展专题培训,进一步扩视野、提境界、上水平。

(二)构建营商环境建设六大体系。3月1日,召开营商环境建设专题会议,着手构建六大体系。一是构建指标体系。对照世界银行一流营商环境标准,对接省级指标体系,结合我市实际,建立符合高质量发展要求和“富强滨州”建设需要的市级营商环境指标体系和评价体系,将抽象的环境细化为看得见、抓得住、可操作的指标,并分解到各部门和县区抓好落实。二是构建推进体系。1.搭建“e益茶社”交流平台。立足建立政府与民营企业、商会组织沟通交流机制,依托“e益茶社”交流平台,市政府领导与企业家、商会会长面对面沟通交流,及时了解企业家思想动态和企业发展中遇到的难题,建立部门联动的协调解决机制,努力构建亲清新型政商关系。2.建立服务企业直通车制度。选择100家潜力大、动能强的中小企业作为行政效能服务监测点,定期向企业征集各级政府、各部门单位服务企业发展中存在的问题。开通营商环境专项服务热线,及时受理企业和群众诉求。3.创新公开

监督机制。坚持市政府组成部门“年初亮承诺、年中亮进度、年底亮成效”,让政府在群众监督下履职尽责;创新“民生关注”和“热点聚焦”等形式,围绕企业和群众关注热点,组织开展暗访调查,加大曝光力度,以媒体监督推动问题整改,打造滨州版“焦点访谈”。4.建立企业问题收集交办督办机制。构建“专线+专班+专门平台+专门机制”服务机制,通过线上线下多元化政企沟通渠道,实现问题动态收集、动态研究和动态通报,形成回笼和闭环。建立定期会商、定期通报、政企沟通等工作机制,主动为企业排忧解难。三是构建督查考核体系。制定《滨州市营商环境专项督查方案》,构建专项督查、暗访及媒体曝光常态化机制,发现问题及时移交相关单位整改落实,重大问题移交市纪委监委进行追究问责。制定《滨州市营商环境专项考核办法》,引入第三方评估机构,把评判权交给企业和群众。实行季度考核、半年分析、年终总评,正向激励和反向倒逼相结合,强力推动工作落实。四是构建责任追究体系。制定出台《滨州市损害营商环境问责办法》,对督查考核排名靠后或损害营商环境的单位、个人严肃追究问责,以责任倒逼工作推进落实和营商环境改善。五是构建激励奖励体系。市、县(市、区)各级财政设立专项资金用于奖励“双招双引”,根据引进项目质量和人才需求情况,精准制定奖励措施,鼓励在“双招双引”中引入我市急需的新兴产业和优秀实用人才,使奖励政策效益最大化;对于在营商环境综合评价中表现突出的单位,专门制定政策给予奖励。六是构建政策体系。立足提升招商软实力,重点围绕“科技创新”“招商引资”“招才引智”“金融支持”“物流运输”“医疗保障”等10个方向制定优惠政策和创新制度,确保在有效制度供给上保证企业所需,真正实现引得进、留得住、安得下。

(三)完善机制强化落实保障。组建营商环境工作专班,下设六大体系推进专班,4月中旬完成六大体系构建工作。成立滨州市营商环境工作领导小组,协调解决工作推进中遇到的困难和问题,指导各县(市、区)开展营商环境工作,督促各级各部门落实攻坚措施。领导小组办公室设在市政府办公室,具体负责领导小组的日常工作,承担全市营商环境工作的统筹谋划、组织实施、协调指导等工作。制定“马上就办、事不过夜”工作流程,在各个环节推行限时办结制,切实提高行政效能,为全市政务系统“马上就办、事不过夜”提供样本。

解放思想 转变作风 努力当好服务企业发展的“店小二”

市商务局党委书记、局长 张丙文

对照凤岐模式在山东和浙江的不同境遇,市商务局结合工作实际和岗位职责,进行了深刻反思反省。

一、商务工作中存在的突出问题

一是谋大事、干大事的思想境界不高。思想解放不够,普遍存在小成即安、小进即满的思想状态,工作缺乏开拓性,不敢闯、不敢试、不敢创新。眼界胸襟不宽,不善于在全省、全国乃至全世界的大格局中找定位、定目标。工作标准不高,拿不出突出硬招,创不出特色亮点。

二是推动营商环境提升整体水平力度不足。没有牢固树立“营商环境就是第一生产力”的理念,政务服务水平存在很大差距,根据2018年山东省外商投资环境综合评价报告,我市政务环境列17市倒数第二位,比第一名烟台市差距将近11分;市场环境列17市倒数第三位,比第一名青岛市差距将近14分。

三是担当作为发挥部门职能不突出。担当作为不足,谋划推进一批“大事”少、集中干成一批“新事”少、真正破解一批“难事”少,导致一些与先进地区的差距呈拉大趋势。如经济外向度长期低于全国平均水平,外贸依存度仅为22.5%,落后全省2个百分点;机电和高技术产品出口比重落后全省20个百分点。

四是设身处地为企业跟踪服务不够。对企业在生产经营中普遍存在的基础配套设施保障、要素保障、融资保障、服务企业成

长保障不够。比如,针对中小企业反映的贷款难、融资成本高、出口退税慢和难等问题,没有及时协调解决,特别是向企业宣传利用外贸公共服务平台破解退税和融资难题的力度不够。又如缺乏与境外大型企业和优质项目的联通平台,国际大型展会数量少,《山东省外商投资环境综合评价报告(2018年)》所列我市年度共组织展览会14个,列全省倒数第三位,与青岛239个差距较大。优惠政策的落实力度相比青岛、烟台甚至潍坊、淄博、东营等周边地市力度较弱。

二、问题背后的深刻原因

一是干部职工素质有待进一步提高。商务工作人员对全市商务发展规划、产业业态以及各县(市、区)招商需求等缺乏全面了解,缺乏专业招商服务能力。2018年组织参加招商培训不到5次,自行组织的大型招商活动不足3次,没有系统、专业的招商规划和培训计划,坐等项目上门,缺乏系统推进和跟进服务指导。

二是主动服务企业意识有待进一步强化。没有建立行之有效的定期沟通交流机制,对企业在推进中的困难和问题跟踪落实力度小。2018年对华晟置业提出的天辰财富中心项目涉及的引进人才子女上学、因资金紧张申请增容费延后缴纳、税费减免等招商优惠政策问题没有及时落实解决,造成项目迟迟未能开工建设。2016年8-12月部分外贸

企业投保的出口信用保险保费未能得到补贴,出现问题2年来,没有及时跟进,而是等到企业多次向省、市有关部门反映情况,才于2018年帮助企业解决。

三是政策宣传落实力度有待进一步加强。对相关政策落实推进不力,存在落实不到位、不到位、对现有商务政策宣传落实不到位,致使企业对政策知晓率不高;没有结合滨州实际制定出台相应招商激励办法和实施细则,形不成创新创业的良好氛围。2018年市商务局牵头制定的《关于加快培育外贸综合服务企业的实施意见》文件,因工作人员责任担当意识不强,文件制定后没有及时下发到县(市、区),造成了极大的工作被动。

四是工作措施工作方式有待进一步优化。招商方式陈旧,缺乏对新兴产业领域的认知。从新一代信息技术、科创孵化器、供应链金融等类项目不重视,没有搭建及时有效服务平台。2018年对世界500强万物集团拟与博兴投资建设的智慧物流及供应链金融项目,因对此类项目理解不深,重视不够,在协调与市财金集团合作洽谈中遇到的问题没有及时予以跟进解决,致使项目因拖延过久而搁浅。同时,在项目签约落地过程中,协调推进和跟踪服务力度小。2018年对在上海招商活动中签约的总投资28亿元的嘉科移动智地项目跟踪协调不到位,对项目涉及的用地、规划及扶

持政策等问题,未及时协调相关部门研究解决,造成项目至今未开工建设。

三、强化措施大力抓好整改

一是深入开展招商素质提升工程。从3月份起,在全系统掀起一场“解放思想、转变作风”素质提升活动,通过到先进地市考察学习,开展商务专题培训,激励干部担当作为,打造一支热爱商务事业、熟悉商务政策、精通商务业务、善于商务洽谈的商务队伍,全力提升服务质量、服务效率、服务水平。

二是深入开展主动服务企业工程。以推进博兴县全省首批外贸转型升级试点县为契机,建立与商务企业定期沟通机制,将四月份定为“商务企业服务月”,制定《抓好“担当作为、狠抓落实”重点任务的工作方案》,重点强化对企业的服务工作。积极用好“e益茶社”交流平台,及时了解掌握企业诉求和问题,建立台账,跟踪解决,及时反馈。组织企业参加广交会、进博会以及省商务“百展”活动,引导企业精准开拓国际市场,确保全市外贸平稳发展。

三是深入开展政策保障工程。分门别类编印政策条文摘编,开展“送政策上门精准对接”活动。3月中旬制定完成《滨州市营商环境政策体系》初稿,3月底前制定完成《关于进一步加大招商引资工作的意见》《滨州市招商引资激励办法》《2019年度全市招商引资重点工

作》《2019年度全市招商引资考核办法》。加快推进《市属开发区创新发展实施方案》和《市属开发区创新发展保障政策》等文件出台。

四是深入实施招商创新工程。把“双招双引”作为一号工程,围绕五大千亿元产业和五大战略新兴产业,组建“十强”产业招商专班,开展产业链定向招引。上半年会同有关部门完成四张图表制作:产业链条延伸图、高附加值产品图、生产研发企业分布图和世界500强、大型国企、知名民企分布图。突出企业招商主力军作用,鼓励企业深挖自身优势、潜力,加强对外招引合作。通过在国内外重点地区设立驻外代表处,选聘专业招商组织开展委托代理招商,加大社会化招商力度。积极借助各类展会、峰会及经贸洽谈会等招商平台,瞄准国内外重点地区、重点产业和重点企业,开展精准招商活动。近期,重点组织开展“世界高端铝业发展推进大会”,细化方案,列出清单,组织项目对接。

五是深入实施招商督导考核工程。建立月调度通报、季打分排名、半年现场观摩机制;制定出台全市招商引资工作考核办法,对年终考核优秀的县(市、区)和市直相关部门进行表彰奖励,对考核结果较差、排名落后的进行通报曝光,在全市上下形成“想招商、议招商、抓招商、促招商”浓厚氛围。

六是深入实施项目落地工程。学习借鉴威海市招商“服务大使”经验做法,建立重点项目服务大使审批代办工作机制,为企业提供专业、精准、高效服务。建立重大项目协调推进机制,将洽谈、签约或已开工建设的重点产业龙头项目和总投资30亿元以上的大项目,纳入全市重大招商项目库,制定项目配档表,进行重点跟踪调度、全面协调推进,强力推进项目落地见效。

现以下五个方面:

一是思想认识不到位。对营商环境工作不够重视,党组会、局长办公会专题研究少,对相关会议精神,只做到传达了、学习了,主动配合开展工作做得不到位。在具体工作中,没有站在服务全市营商环境的高度去制定推进措施,仅满足于做好行政审批和政务服务的本职工作就可以了,缺少“千里之堤毁于蚁穴”的危机意识。

二是服务境界标准不高。部分窗口人员存在官本位思想,没有树立“店小二”式的服务理念,仅满足于解答了、回复了、办理了,但效率低下、服务态度生硬、漫不经心,做不到首问负责;少数新划转工作人员之前没有接触过审批工作,政策学习不透,业务不熟练,审批经验不足,主动服务意识差,不会服务;个别窗口人员习惯明哲保身,怕出问题、怕担责任,不想服务。

三是创造性开展工作能力欠缺。部分行政审批工作人员过度依赖老经验、老办法,学习欲望不够强烈,对于政策文件仅做到看了,没有认真研读;对领导讲话精神仅做到听了,没有认真入脑入心;对业务知识做到了解,没有详细掌握;对工作开展仅做到了干,没有对标先进,勇争一流,缺少“别人能干我一样能干”的闯劲和干劲。(下转第四版)

深入剖析找问题 势在必行抓整改 全力以赴服务好全市营商环境建设

市行政审批服务局局长 董希国

凤岐茶社在浙江和山东受到的不同对待,出现截然不同的发展轨迹,反映出两地发展环境的巨大差距,也折射出部分干部服务意识、责任意识的不严重不足。带着“滨州六问”,认真深刻查摆,发现我们还存在一些短板和不足:

一、存在的主要问题

(一)“3540”改革不够深化。企业开办方面:一是企业开办信息推送机制难以发挥作用。目前,我市企业开办包括企业注册、公章刻制、税务办理(发票领取)、社保登记及银行开户5个环节,除社保登记环节可以通过企业登记环节推送信息自动完成之外,其他3个环节均不能将企业信息推送信息作为唯一标准,需要企业提交相关材料,离真正的“一窗受理、并行办理”还存在着差距。二是大部分县(市、

区)企业开办时限达不到要求。根据省发改委2018年营商环境评价通报,只有市本级(2.5个工作日)和邹平市(2个工作日)能够完成3个工作日目标,其他县区均达不到要求。工程建设项目审批方面:一是事项审批前由中介机构进行的技术审查,及水电气暖报装等环节存在用时过长问题。二是施工图审查和工程测绘落在12个单位,有21项不同要求,标准规范不一,项目单位多头报审,耗时费力。三是有的明白纸不够详实明白,特别是初次办理人员辨别难度大,造成申报材料既不合适,又跑冤枉路。

(二)数据共享应用程度不高。一是数据提供方和需求方规范不统一。目前,各部门基本都有自己的业务办理系统,既是数据共享

方,又是数据需求方,在具体应用过程中,存在双方数据规范不统一的现象,导致共享数据可用性不高。二是数据共享应用推广难度较大。从接口调用的结果看,多数业务系统为国家部委和省级建设,共享数据不全、质量不高,窗口工作人员不敢将其作为办理的依据;同时,部分窗口人员仍存在惯性思维,机械按照法律规定收取纸质材料,采用老办法,缺乏“数据多跑路”的意识,阻碍了数据共享应用推广的进程。三是数据共享应用实现难。目前,按照“一窗受理”模式,我局综合受理平台承担受理和出件,具体办理仍在各部门自建系统上,两者互不兼容,共享数据仍存在“两条线”现象。

(三)市县政务服务中心发展不平衡。一是有的县(市、区)未按标准建设功能相对统一

和集中的政务服务中心,税务、不动产、公积金、社保等分中心分布在县(市、区)的不同地方。比如,阳信县政务服务中心面积小,仅750平方米、29个窗口,进驻单位和人员少,不动产、公积金、社保等分中心分布在不同地方,群众办理不动产登记等业务需要往返不同的分中心。二是部分县(市、区)政务中心行政许可事项进驻率低,北海新区、高新区分别为81.93%、83.87%。三是政务服务向基层延伸受阻。仅邹平市、北海新区出台了相应办法,设置了标准规范的乡镇、村级便民服务点,其他县区推进力度不够大。

二、产生问题的原因

问题产生的原因是多方面的,根本上还是大局意识不够强、思想不够解放,主要原因表