

疏通政务服务“堵点” 营造陵水营商好环境

文、图 | 陈慧

“之前招商的投资项目,换了领导就不算数了,导致项目办证难、开工慢。”“‘最多跑一次’事项范围不大,一些公证事项办理程序仍然比较繁琐,网上申办和预约不高。”“涉及交通运输领域经营资质的审批事项,县行政审批服务局要求企业先取得县交通局出具的回复意见再进行审批,与‘群众少跑腿,信息多跑路’的原则不符。”……近两个月,陵水黎族自治县刀刃向内,通过自查、督查、第三方评估等方式,全方位、无死角地梳理出313条涉及企业和群众办事堵点痛点难点问题的台账,每一条都明确了任务书、时间表、路线图和责任人,沉甸甸地摆在了县委、县政府领导的案头上。

优化营商环境事关全县经济发展大局。为此,陵水县委书记符鸣一方面对“外”召开座谈会,言辞恳切地询问各投资企业有什么困难和问题需要政府帮忙解决;另一面对“内”召开招商引资工作会,毫不客气地指出,谁破坏营商环境、谁气走客商、谁阻碍发展,就砸谁的饭碗。

陵水,正用营商环境变革实现自我赋能。今年6月,陵水县“查堵点、破难题、促发展”活动迅速在全县范围内铺开,各职能部门纷纷响应,而陵水县政务服务中心更是

将改革的触角延伸到服务最前沿,通过采取“最先到场最后离岗”“第三方监督评价”“办不成事反映窗口”等多项措施,让营商环境和市场活力有了“看得见”的变化。

服务企业,于细小处做“大文章”

企业发展有何堵点?群众办事遇到哪些难题?只有充分畅通渠道,广泛倾听民声、掌握社情民意,政府服务才有方向和良策。

3月15日,陵水12345服务热线呼叫中心建成并投入试运营,架起一座政府和群众高效沟通的桥梁。“打12345真管用!”市民郭先生咨询了陵水12345热线后对其服务点赞,原本要跑多个部门咨询的事,只要一通电话就解决了,陵水

政务部门办事效率的提高,大大增强了企业家们的信心。

人人都是营商环境中的主角,承担各项政务服务职能的工作人员对此深有体会。

6月1日下午6时许,按照单位“最先到场最后离岗”的制度要求,陵水政务服务中心副主任杨飞像往常一样巡查办事大厅情况。此时,下班时间已过,偌大的办事大厅内人员寥寥,一位情绪激动的市民引起了杨飞的注意。原来,该市民当天正在办理企业退税申报,由于缺少一份材料导致无法办理。该市民表示自己居住在清水湾,往返十分不便,希望工作人员能够“通融”一下,尽快给他办完。

杨飞一边安抚该市民情绪,一边给相关办事人员去电,要求办事人员即刻赶回当场给该市民办结,之后再相关材料以邮寄形式寄回。“我们工作人员就住在县城,顶多花个10来分钟就能赶到办事大厅,而这位市民朋友在清水湾,搭乘公共汽车至少花费2个小时,我们自己吃一点小亏,却能换来群众的大方便,值!”杨飞这样算这笔“时间账”。

“千万不能小瞧服务工作,服务群众和市场主体的每个环节、每个链条上做得不够好,都有可能令企业和群众望而却步,成为营商环



陵水政务服务中心“办不成事”窗口