

制上查找原因,进一步强化薄弱环节、堵塞制度漏洞。

2023年以来,省市场监管局坚持抓责任落实、抓日常教育、抓制度约束、抓业务规范,开展了窗口作风专项整治,对个别市县注册专员不作为行为予以通报并发布处置建议。同时,通报表扬了一批业务精湛、实干担当的星级注册专员,明确树立起为担当者护航、向“甩锅侠”开炮的鲜明导向,鼓舞队伍士气,激发注册专员立足岗位干事创业的热情。针对个别基层窗口建设不够规范的问题,印发《关于加强全省登记注册窗口规范化建设提升服务质量的意见》,持续规范窗口建设。

下一步,将继续推进审批服务领域行风建设,针对问题,不仅立足于治标、大火爆炒“当下改”,更加着眼于治本、小火慢炖“长久立”。制定经营主体登记相关服务规范,持续完善业务规则,不断优化服务机制,通过处理一个问题、解决一类问题、完善一套制度,推动形成发现问题、整改问题、建章立制的长效机制。

兼顾亲与清,打造全心为民“阳光窗口”

新型政商关系,概括起来就是“亲”“清”二字。构建“亲”“清”新型政商关系,要求窗口工作人员既要清清爽爽用权,不能以权谋私、搞权钱交易,又要倾情倾力服务,对经营主体和群众的诉求了然于心,全心全意为人民群众排忧解难,做到“亲而有度、清而有力”。

近年来,省市场监管局持续优化“海南e登记”平台,进一步规范

办理流程、简化申请材料、强化阳光操作。优化业务自动审核规则,建立“非必要人工不介入”的审核机制,让更多业务实现自动审核、智能审批,减少人工干预,提升登记服务效能。优化业务派件规则和监测功能,堵塞可能存在的廉政漏洞和风险点。同时,通过开展“一把手走流程”、调研问需、“四不两直”暗访窗口、梳理群众来访来电诉求等方式,站在群众办事视角,及时收集和梳理群众反映的意见建议,重点在群众反映最强烈、最渴望解决、最难办的事情上突破。在各级企业开办窗口设置兜底柜台,解决群众遇到的多次跑却难以解决的疑难业务,帮助群众解决“事难办”问题。组建经营主体登记应急队,作为注册专员的兜底队伍,保障经营主体登记和服务任何时候不断档、不掉链子。建立经营主体开办、变更、注销三条“证照联办”服务链,解决群众反映强烈的“办理证照需多头跑”的问题。

我们将始终坚持常态推动“我为群众办实事”,弘扬“店小二”精神,引导注册专员树立服务意识,把为群众和企业办事作为服务宗旨。持续开展窗口作风整治,通报一批不作为、不担当、乱作为、慢作为的反面典型,培树一批“服务标兵”和“业务小能手”等正面典型,全面唱响“人人是窗口,个个是形象”的为民服务好声音。

把握变与新,打造勇于创新“智慧窗口”

随着经营主体增长、市场活跃度提升、市场交易频次增加,窗口业务量骤增、人少事多等矛盾日益

突出,与此同时,群众对政务服务效能、办事便利度的期待和要求越来越高。如何全面提升工作能力和水平,确保服务水平、专业素养、业务能力与新形势下高质量发展、高水平安全的要求相适应,成为摆在眼前必须解决的问题。

省市场监管局近年来持续提升市场准入便利度,确保业务自动审核通过率75%以上,网办率超99%,保障登记效率。通过推动数据共享、系统对接,实现“证照联办”、企业开办“一网通办”、跨省通办,企业开办时间和材料压减均超85%。同时,不断加强风险防控,建立风险预警日常监测机制,实行登记风险分级分类管理。建设“e风控中心”系统,搭建风险防控模型,提升风险防控智慧化水平。为提升经营主体质量,不断优化经营主体退出机制,联合多个部门建立注销专区,实现注销“一网通办”。将简易注销公示期压减7天,全国最短。通过创新除名、依职权注销等工作制度,清理了一批应注销未注销的经营主体,加快市场优胜劣汰。

下一步,我们将把人民群众满意、服务大局发展作为干事创业的目标,完整、准确、全面贯彻新发展理念,构建新发展格局,在持续深化改革开放的同时,筑牢风险防控“防火墙”,加大创新力度,寓监管于服务,在服务中体现监管,把握好便利与安全的平衡,科学应变、主动求变,探索构建服务新发展格局的实践路径,在危机中育新机、抓转机,在变局中破旧局、开新局。□

【作者系海南省市场监管局登记注册局(行政审批办)局长】