全市2023年第一次营商环境“背靠背”直接评价

反馈问题整改工作方案

2023年5月9日，受市委、市政府委托，国家统计局广元调查队对我县开展了2023年第一次营商环境“背靠背”直接评价工作。2023年6月2日，市营商办对我县2023年第一次营商环境“背靠背”直接评价情况进行了反馈，共计反馈3大类9个方面突出问题。为抓好反馈问题整改落实，特制定如下工作方案。

一、指导思想

按照“坚持问题导向、突出整改落实、推动各项工作、完善制度机制”的原则，直面问题，剖析原因，查找症结，以强烈的政治担当，全力以赴抓好评价反馈问题整改落实。

二、组织保障

（一）加强组织领导。成立落实评价反馈问题整改工作领导小组，由县政府主要领导任组长，分管县领导任副组长，相关部门（单位）主要责任人任成员（详见附件1）。领导小组负责领导推进全县整改工作，研究重大事项，解决重大问题。各相关责任部门也要成立整改工作领导小组，制定具体整改工作方案，确保在规定的时限内完成整改任务。

（二）明确责任分工。相关县级领导负责分管领域整改工作，各整改事项的责任单位、责任人负责组织该事项的具体整改工作，并负责抓好整改事项的具体落实。县民营经济服务中心负责统筹全县整改工作。

（三）强化督促指导。县纪委监委要加强整改工作日常监督，持续跟踪督办整改事项，增强整改的外部推力和内生动力。要用好问责武器，对整改不力、敷衍整改、虚假整改的严肃追责问责。

三、整改事项及分工

详见附件2。

四、工作要求

（一）提高政治站位。各相关部门（单位）要深刻认识优化营商环境的极端重要意义，把抓好评价整改作为一项严肃的政治任务，以高度负责的态度、务实过硬的措施抓好整改，锲而不舍、持续推进，高质量完成整改工作。

（二）集中发力整改。各相关部门（单位）要将整改工作方案于6月12日前报县民营经济服务中心。要紧盯问题，一改到底，做到问题不查清坚决不放过、责任不追究坚决不放过、整改不彻底坚决不放过。

（三）严格整改时限。各相关部门（单位）要严格把控整改工作时间节点，在整改落实上集中发力，做到即知即改、立行立改。并于7月25日前将整改情况报告报送县民营经济服务中心，由县民营经济服务中心汇总后报送市优化营商环境联席会议办公室。

附件：1.落实全市2023年第一次营商环境“背靠背”直接评价反馈问题整改工作领导小组人员名单

2.全市2023年第一次营商环境“背靠背”直接评价反馈问题整改责任清单

附件1

落实全市2023年第一次营商环境“背靠背”直接

评价反馈问题整改工作领导小组人员名单

为扎实做好全市2023年第一次营商环境“背靠背”直接评价反馈问题整改工作，决定成立整改工作领导小组，现将人员名单通知如下。

组 长：范为民 县委副书记、县长

副组长：谢家远 县政府副县长

成员单位：县纪委监委机关、县发改局、县住建局、县人社局、县卫建局、县应急管理局、县行政审批局、县国资事务中心、县民营经济服务中心、店子镇主要负责同志。

整改工作领导小组办公室设在县民营经济服务中心，由董勇缔同志兼任办公室主任，负责日常整改统筹协调工作。此项工作结束后，该领导小组自行撤销。

附件2

全市2023年第一次营商环境“背靠背”直接评价反馈问题整改责任清单

| **序号** | **问题类型** | **问题描述** | **整改举措** | **责任部门** | **责任人** | **整改时限** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 服务态度类 | 态度，不愿意的样；态度温和点；告知的时候表述不清楚，再次询问不耐烦；窗口人员服务态度差，问几句就不愿意回答；服务态度好一点。 | 一是以窗口为单位开展集体约谈，查摆群众反馈问题和自查突出问题，剖析问题根源，制定对应解决措施。二是加强窗口工作人员的管理教育，强化大厅巡查，对发现的服务礼仪、服务态度等问题进行实时整改，多次督促依然整改不到位的，将严肃追责问责。三是严格落实首问负责制、限时办结制、责任追究制，每季度开展“群众满意示范窗口”“优质服务明星”“巾帼党员示范岗”等评选活动，激发窗口人员创先争优的动力。 | 县行政审批局 | 贾孔国 | 2023年7月30日前 |  |
| 医院住院医保报销服务最差。 | 一是成立全县医疗机构医保窗口工作监督小组，不定期开展明查暗访。二是印发《医保窗口工作人员行为规范》指导意见，要求各医疗机构根据实际制定本单位工作规范，并立即在醒目处上墙公示，接受群众监督。三是加强各医疗机构窗口人员工作纪律教育，做到态度和蔼，礼貌待人，树立卫健系统优良形象。 | 县卫健局 | 王晓明 | 2023年7月30日前 |  |
| 2 | 信息公开类 | 应在显眼处张贴办理事项所需要的所有材料；建议增加企业电话预约办事通道；可以将办理业务流程和所需资料在政府网公示并及时修订，现有的政府网办理事项流程不明显不好找。 | 一是制作政务服务事项办事指南二维码和纸质材料，通过大厅LED显示屏、电子触摸屏等载体，及时公示政务服务事项及办事流程。二是在各窗口显著位置张贴统一的营商环境投诉举报电话，加大宣传力度，提高群众知晓率，做到群众反映的问题快速响应、快速解决。三是定期召开协调会，加强数据共享和信息共享，推动实现大部分办理事项“只跑一次”。 | 县行政审批局 | 贾孔国 | 2023年7月30日前 |  |
| 3 | 办事效果类 | 多个窗口办事存在上岗人员不齐全，办了这里办不了那里；建议多开窗口；上班时间希望一次办理；办理未将应办事项一起办理；提升服务大厅水平；人员增加；提高效率；建议在基层增加服务窗口。 | 一是建强窗口工作人员队伍，配齐配强3个“无差别”综合窗口、1个“帮办代办”窗口、“一件事”一次办窗口、“跨域通办”窗口、“办不成事”反映窗口工作人员，设置“帮办代办”专区，着力解决好办事群众急难愁盼问题。定期开展窗口人员业务培训和新人岗前培训，增强窗口工作人员的实操技能水平和作风建设。二是加快推进政务服务大厅的扩容改造，预计新增办公场地500平方米、窗口工位55个，通过优化政务服务大厅功能布局和服务流程，推动实现“一窗办、一次办”。三是在县乡村三级全覆盖开展“综合窗口”攻坚改革行动和全县便民服务中心主任岗前业务培训，提升乡镇便民服务本领，建强便民服务干部队伍。 | 县行政审批局 | 贾孔国 | 2023年7月30日前 |  |
| 请各县区人社部门在办理惠民事项时，多考虑弱势群体。 | 一是完善基层设施设备，加强人员业务培训，提高基层服务质效。二是在人社窗口设置“老弱病残”优先服务窗口，针对有需求的特殊群体开展上门服务。三是对现行的人社就业创业、社会保险等惠民政策，制作宣传清单，通过剑阁人社公众号、镇村业务工作群等多形式宣传，提高群众知晓度。四是发挥好县乡村三级劳务体系和“帮帮摊”等载体作用，引导有就业创业意愿的特殊群体实现就近就地就业增收。五是针对城乡特殊困难群体，持续做好养老保险代缴工作，解决好社会弱势群体养老的后顾之忧。 | 县人社局 | 李必众 | 2023年7月30日前 |  |
| 安全主管部门希望执法合规。 | 一是加强执法过程动态管控，推行“三位一体”安全监管执法模式,强化执法过程监督。二是推进公正文明执法，严格落实行政执法“三项"制度。三是提升执法素质，开展执法人员职业道德、法治素养和业务知识培训。四是加强安全生产执法过程宣传，开展全县加油站领域安全生产集中培训暨现场观摩工作会议。 | 县应急管理局 | 郭绍思 | 2023年7月30日前 |  |
| 水电气垄断部门的管理。 | 一是进一步明确工程验收标准和程序，并在官方网站、微信公众号、实体营业厅等线上线下公开渠道的明显位置予以公示。二是进一步缩短获得用水用气办理时间，实现企业办理建筑许可阶段同步推送信息，推动供水供气企业提前介入、主动服务。三是对接一体化政务平台，打通天府通办APP端口，实现全流程网办、报装、签订合同、缴费等业务全程网办，继续推进智慧燃气建设，有序开展物联网表更换。 | 县住建局 | 敬明洋 | 2023年7月30日前 |  |
| 一是进一步优化获得电力服务流程，配置“用电管家”，为工业园区项目配置专属客户经理，解决客户用电问题。二是加大用户参与市场化交易宣传力度，让更多的符合条件的用户参与市场化交易。三是多渠道公开用电业务办理信息，进一步推动办电全流程阳光透明。 | 县发改局 | 伏大德 |
| 反映剑阁店子镇政府无故拖欠建筑公司工程款达3年之久，不担当，不作为。 | 一是政企双方经多次协商已达成一致意见，同意通过诉讼方式解决争议。二是该镇将进一步加强项目招投标、建设、资金拨付等各环节监督管理，确保项目建设方和施工方合法利益。 | 店子镇 | 王凤成 | 2023年7月30日前 |  |
| 请政府部门按照当地实际情况，结合相关政策营造快速高效的营商环境；继续深化营商环境的各条举措。 | 一是持续强化组织领导体系建设，完善营商环境专员制度，制作《营商环境·大家谈》视频，营造良好氛围。二是健全常态化政企沟通机制，定期召开“政企银月月谈”座谈会，加强涉企投诉举报处理，及时化解企业困难问题。三是全面落实各项减税降费优惠政策，探索建立“企业之家”，管好用活惠企政策“一站式”兑现专窗，实现惠企政策精准推送、快速兑现。 | 县民营经济服务中心 | 董勇缔 | 2023年7月30日前 |  |

剑阁县优化营商环境联席会议办公室 2023年6月8日印发