关于印发《关于开展“人人都是营商环境

个个都是开放形象”活动方案》的通知

各区人民政府，市有关部门，中央驻津有关单位：

现将《关于开展“人人都是营商环境 个个都是开放形象”活动方案》印发给你们，请遵照执行。

2019年3月11日

（此件主动公开）

关于开展“人人都是营商环境 个个

都是开放形象”活动方案

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，认真学习贯彻落实习近平总书记视察天津重要指示和在京津冀协同发展座谈会上重要讲话精神，根据市委十一届五次、六次全会精神和市人大十七届二次全会《政府工作报告》工作部署，按照《天津市承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案》（津党办发〔2018〕28号），市营商环境办决定在市、区、乡镇（街道）三级政务服务系统开展“人人都是营商环境 个个都是开放形象”活动，具体方案如下：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决维护习近平总书记核心地位，坚决维护党中央权威和集中统一领导，坚决贯彻落实党中央决策部署，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，认真学习贯彻落实习近平总书记视察天津重要指示和在京津冀协同发展座谈会上重要讲话精神，以习近平总书记对天津工作提出的“三个着力”重要要求为元为纲，认真落实市委十一届五次、六次全会精神和市人大十七届二次全会《政府工作报告》工作部署，扎实推进“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局在天津的实施。牢固树立和自觉践行“四个意识”，坚持“四个自信”，做到“四个服从”，以“一切节省，归根结底都归结为时间的节省”为座右铭。充分认清营商环境是事关天津竞争力的关键因素，瞄准世界标准、国内一流营商环境的各项指标，逐一落实责任，逐项补齐短板，全面达到国内领先水平，形成人人都是营商环境、个个都是开放形象的良好氛围。以新发展理念为统领，走在新时代最前列，以强烈的担当精神，深入推进“放管服”改革，落实“一制三化”行政审批制度改革举措，全力打造办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居的营商环境。

二、主要任务

（一）从事改革工作人员。包括市、区两级负责“一制三化”行政审批制度改革顶层设计、总体推动部署的人员。要做到“四个一”，即：开展一次集中培训，进行一次研讨交流，完成一篇调研报告，取得一项可复制推广的经验成果。

1.提升改革创新本领。各区、各部门要围绕努力提升每名工作人员的创新能力、创新本领，推动“一制三化”等改革措施落地，开展一次集中培训和研讨交流，使每名工作人员都要具有敢于突破艰难险阻的决心，时刻保持锐意进取的精神面貌，时时刻刻能够站在企业群众的角度，大胆创新，主动改革。在制定改革措施时，能主动结合实际，多学习外地先进经验，多实地走访企业，深入调查研究，制定具体可行改革措施，为企业打造公平竞争环境。每名工作人员每年要完成一篇高质量的改革调研文章。

2.提升推动落实本领。对于“一制三化”行政审批制度改革已经部署的任务，千方百计、多措并举推动落实。要以群众评价作为是否取得实效的评判标准，对于企业群众遇到的问题，每名工作人员都要积极组织研究，提出具体措施，不断改善和修正。区级政务服务办作为区级改革牵头部门，要敢于下任务，敢于提要求，敢于说“必须这么干”，切实把责任担起来，把改革做扎实。

3.提升取得实效本领。要以奋斗精神保实效，时刻保持推动改革的激情，保持抓工作的拼劲，保持不达目的不罢休的咬劲。要以能力本领促实效，主动加强学习和交流，对于“一制三化”行政审批制度改革措施随时进行“回头看”，定期进行评估总结，每个区、每个市级部门全年至少都要形成一项在全市可复制、可推广的改革经验做法。

（二）三级“中心”政务服务人员。包括市、区、乡镇（街道）三级政务服务中心（以下简称“中心”）部门首席代表、负责具体审批、参与现场踏勘、组织专家评审等工作的人员，以及接件、受理、发件的窗口工作人员，做到“三提高三提升”。

1.提高政治思想水平。要具有较高的政治思想素质，牢固树立“产业第一、企业家老大”和企业群众到政府“最多跑一次”的服务理念，争当改革排头兵，做好服务店小二，全面提升“八个本领”，即：学习本领、政治领导本领、改革创新本领、科学发展本领、依法执政本领、群众工作本领、狠抓落实本领、驾驭风险本领，做到“六到”，即：心到、人到、眼到、嘴到、手到、腿到，做到“六个特别能”，即：特别能学习、特别能创新、特别能吃苦、特别能自律、特别能团结、特别能奉献，全面落实“一制三化”行政审批制度改革成果，时刻牢记“我就是第一营商环境”，“我就是第一开放形象”，坚持“微笑服务、高效办事、不说不行、只跑一次”。

2.提高规范服务水平。以敬畏之心对待群众、对待市场主体，该办能办的事情就要痛痛快快去办，上午能办的不要拖到下午，今天能办的不能等到明天。要深入落实首问首办负责制度、预约审批服务制度和单一窗口综合受理服务机制。认真学习落实《行政许可服务中心运行基本规范》《行政许可服务中心服务规范》《天津市行政许可事项操作规程总则》《中心进驻人员工作守则》等制度，统一规范着装，仪容整洁干净。严格遵守各项规章制度，按时到岗，不串岗、脱岗和空岗。工作期间不大声喧哗、聊天、嬉闹，工作时间不利用电脑上网、玩游戏、翻看书报杂志、仰靠或趴桌睡觉、做与工作无关的事情。“中心”实行7×24小时预约服务，对申请人因故无法在法定工作时间内办理，而又急需办理的事项，可通过电话、网络等方式，提出预约审批申请，行政机关在非工作的约定时间内进行办理。进驻各级“中心”工作日中午要至少保留一个综合窗口和一名工作人员对外办公，确保能正常办理各项业务，不得出现无人值守现象，满足群众办事需求。各区政务服务办负责做好此项落实工作。

3.提高依法行政水平。要严格执行党的路线、方针、政策和法律法规。认真学习《行政许可法》《天津市行政许可管理办法》和《天津市行政许可操作规程总则》等规定，全面了解和掌握本部门业务涉及到的法律法规规章。要认真依法办理审批业务，审核、现场踏勘、组织专家评审等环节都要在全市统一的“天津市政务服务运行与监察考核系统”上同步操作，严禁“体外循环”或先批后补。

4.提升综合管理能力。进驻各级“中心”的部门要明确专人，担任首席代表，专司其职，综合管理本部门进驻事项和人员。进驻市“中心”的首席代表应担任处级（含处级）以上领导职务，进驻区“中心”的首席代表应担任科级（含科级）以上职务。其主要职责是：组织人员深入学习落实我市“一制三化”等改革举措，每天按时组织召开班前会，每周按时参加首席代表例会。严格对进驻人员进行管理，主动发挥厅长制作用，协助做好市、区两级政务服务办对“中心”的管理。对日常巡查、视频监控或明查暗访时发现的问题，组织整改落实。对于市、区政务服务办部署的各项工作，做好沟通协调和推动落实。在首席代表岗位上任职超过五年的应进行交流轮岗。

5.提升改革执行能力。每一名工作人员都要全面熟悉“一制三化”行政审批制度改革内容及事项清单，对“一制三化”行政审批制度改革中已取消的材料、已简化的流程、已压缩的时限，要全部落实到位。全部事项都要推行承诺审批、以函代证、网上审批、无人审批，切实做到“不见面审批”。市级行业主管部门每年至少要组织两次以上对各级“中心”工作人员的标准化操作规程指导培训，确保“一制三化”行政审批制度改革措施落实到位。

6.提升高效服务能力。要全面落实“倾注感情办、尽心竭力办、痛痛快快办”，以企业群众对发展的需求为出发点和落脚点，替企业着想、为群众服务，把办不成的事办成，把办成的事办得更好。利用网络、电台、电视台、报纸和专题讲座等多种途径，向行政相对人宣传、讲解“一制三化”行政审批制度改革政策，引导行政相对人主动查询对应事项的公示信息，让行政相对人对自己要办的事、要准备的材料、能否办成做到心中有数。要继续推进办事流程简化优化，全面落实“单一窗口、综合受理”机制，全面落实首问首办负责、一次性告知等、EMS邮寄制度，实现企业群众办事“最多跑一次”，切实提高办事效率。牢固树立为人民服务的理念，群众的事情一件一件办，群众的利益一点一滴谋，真正成为群众的贴心人。

（三）事中事后监管人员。包括在市、区各部门负责事中事后监管的人员，要做到“三个强化”。

1.强化履行监管的能力。按照“谁主管、谁监管”的原则，各监管部门要全面履行监管职能，强化日常监管，重点对不需要审批的行为进行监管。每个事项都要制定事中事后监管措施，支撑承诺审批、无人审批改革，推进由“严进宽管”向“宽进严管”转变，做到放开准入和严格监管相结合，确保无缝衔接、不留死角。

2.强化审管联动的能力。各监管部门要主动与审批办理部门形成工作联动，落实“时推送，日互动，周见面，月会商，年考核”的机制，审批管理部门要第一时间将审批结果及申请材料告知监管人员，监管人员要及时向审批机关反馈监管信息，形成主动协调、积极配合、齐抓共管、各尽其责的整体格局。

3.强化联合惩戒的能力。要严格依法执行监管职责，对事中事后监管中发现的违法违规行为，要敢于予以纠正，该处罚的就处罚。要加大对违法违规行为惩戒力度，对损害全市营商环境的各类行为零容忍，一查到底。要落实联合惩戒机制，主动将失信信息汇入政务服务诚信档案，让失信市场主体“一处违法、处处受限”。

（四）其他参与政务服务的人员。包括三级“中心”咨询引导人员、帮办代办人员、投诉处理人员、中介服务人员和行政相对人，要做到“五个到位”。

1.咨询解答到位。咨询引导人员在现场接待行政相对人或服务对象时，要使用普通话，面带微笑，做到用语温和、谦恭。接听电话咨询时，电话铃响三声以内要迅速接听，中止或挂断电话时，应先征得对方同意。要主动与窗口工作人员对接，学习相关业务知识，全面了解“一制三化”行政审批制度改革基本情况，不断扩展“知识库”。对企业群众现场咨询的问题，要全面、准确地予以解答，对不能马上进行解答的，要留下咨询人的联系方式，尽快查询，及时给予咨询人满意的答复。

2.帮办代办到位。帮办代办人员要当好项目的“服务员”和政策的“宣传员”。坚持“首问负责”、“首办负责”，做到不叫不到、随叫随到、服务周到。要为每个项目建立一套完整台账，明确专人，倒排工期，提前帮助企业准备好审批所需的申请材料，及时解决审批方面遇到的问题，为企业提供全程代办“一条龙”保姆式服务。要将“一制三化”行政审批制度改革内容第一时间告知企业，用好的改革措施指导企业申报办理，为企业提供优质的个性化服务，切实想企业之所想、急企业之所急、解企业之所忧。

3.投诉处理到位。投诉处理人员要做到“及时受理、及时沟通、及时反馈”。要通过电话、网站、微信、APP等多媒体方式，接受企业群众的诉求。对投诉人的各类诉求要一次全面准确详细了解投诉人的诉求，并做好记录，明确给出回复时间。及时与具体负责人员和投诉人沟通，面对面进行交流，了解相关政策及遇到的问题。按照“第一时间受理、第一时间转办、第一时间回复”要求，受理投诉后5个工作日内，将办理结果及理由当面反馈给投诉人，并做好解释说明，做到有求必应，有诉必理，限期必结，提高解决问题的准确性、及时性和满意度。

4.中介服务到位。中介服务人员要全面落实中介服务“四规范一提升”改革要求，行业主管部门要对涉及中介机构服务人员加强管理，做到“亮承诺，亮标准”，在“天津网上办事大厅”上公开服务标准，让行政相对人办事更方便、创业更顺畅。中介服务机构要加强对服务人员的培训，在接到行政相对人的服务请求后，按照相关标准在承诺的时间完成相关工作，让企业把更多的时间花在生产经营上，助推企业的发展。

5.主动配合到位。行政相对人在申请办事前主动与各级“中心”帮办人员联系，共同做好办理事项申请材料的准备工作，确保提交的申请材料形式和内容均符合法定要求，一次成功，不符合要求的，积极完善申请材料。对政策了解不清的，行政相对人要耐心听取窗口办事人员的讲解。对办理结果不满意的，要通过正规渠道反映问题，共同营造良好的办事环境。确保行政相对人做到政策理解到位、材料准备到位、配合沟通到位。

三、工作要求

（一）高度重视，认真组织。好的营商环境对内能产生凝聚力、向心力和驱动力，对外能增强影响力、吸引力和竞争力。各区、各部门要认真学习贯彻习近平总书记在天津考察工作和京津冀协同发展座谈会上重要讲话精神，自觉转变作风，树立服务思想，将此项工作作为推进“一制三化”行政审批制度改革、转变职能的重中之重来抓，确保各项措施认真落实。12月15前，将开展此次活动的书面总结及佐证材料报市政务服务办（材料报送邮箱：rrdsyshj@163.com）。

（二）查找问题，立行立改。要结合实际，对照活动要求和标准，深入查摆和纠正本区、本单位不符合形势发展的观念、阻碍优化营商环境的问题，挂单列账，立行立改，为推进“一制三化”行政审批制度改革落地，打造“世界标准、全国一流”营商环境作出新的实实在在的贡献。

（三）落实责任，加强督查。各区、各部门要明确责任，认真落实，聚焦问题，做实做细做好各项工作。企业群众可通过电话、电子邮件方式对不良行为进行举报（举报电话：24538762；举报邮箱：tjyshhj@163.com）。对被举报的、组织实施不力的、不按要求推进工作的、不履行职责的单位和个人，一经查实，严肃处理，并扣除全年绩效考核相应分值。