

“放管服”改革背景下的营商环境优化思考

■ 李莹

(山东省济南市莱芜区政务服务中心, 山东 莱芜, 271100)

一、引言

随着我国市场经济的快速发展,世界经济格局呈现多元化趋势,而复杂的国内国际环境使得营商环境优化变得越来越重要。好的营商环境具有便利性、公平性、透明度、法治化、国际化等特征。营商环境的好坏成为增强市场主体活力、提高市场竞争力、促进经济社会发展的重要衡量指标。市场主体是竞争的主要参与者,是社会财富的主要创造者和保有者,也是稳就业、扩就业的核心力量。在此背景下,深化“放管服”改革应运而生,它是一项系统化的制度变革,要求政府部门转变立场,深刻理解市场化的本质,既做一个开明的准入许可者,又要做一个公正的监管者,还要做一个贴心的服务者。本文主要论述“放管服”改革环境下对营商环境的一些思考,并提出新形势下优化营商环境的一些具体策略和创新实践案例。

二、放管服改革概述

(一)“放管服”改革的定义

“放管服”一词,从字面词语拆分来看,“放”即简政放权,降低市场准入门槛;“管”即创新监管,促进公平竞争;“服”即通过更加高效的服务来营造群众的便利化环境。2015年5月12日,国务院召开全国性会议,正式提出了“放管服”改革的概念。为加快“放管服”改革步伐,各地纷纷出台各项改革方案和惠民利企政策,以求破除体制机制障碍,打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优”的一流营商环境,提高政务服务能力。

(二)“放管服”改革取得的实效

改革事项覆盖范围广,包含了行政类和非行政类的多项审批事项和服务事项,并面向社会公布。同时,通过改革的不断深化,各项审批事项共计精简审批要件200余项、精简申请材料400余项,减少审批环节200余个。尤其是在投资建设项目领域,政府放宽了市场的准入标准,大幅降低了企业的成本,全面实行了“多证合一、一照一码”新型登记制度,激发了市场活力,优化了营商环境。

三、新形势下优化营商环境创新举措

(一)聚焦思想领域,完善改革创新思想

思想是行动的先导,加快转变经济发展方式必

须首先排除思想观念上的障碍,加强思想观念的自觉升华,并在此基础上提高和统一思想认识,扫清各类发展障碍。归根结底,好的营商环境旨在构建“亲清”新型政商关系,转变公务员“官本位、权本位”思想,坚持“全心全意为人民服务”的使命初心,牢固树立“人民是主人、干部是公仆、我们都是老百姓的勤务员”的思想。好的营商环境能吸引资本的投入。各地应围绕区位和产业特色提供精准服务,为企业和群众提供“店小二”式的新型服务,提升企业、群众的办事便利度。

(二)聚焦企业、群众遇到的“痛点、难点、堵点”问题,着力解决政务环境问题

各地政府着力解决“办事找人跑断腿”的历史问题,切实开展“办事不找人”“审批不见面”的专项整治行动,公开“晒权”、规范“用权”、畅通“维权”,建立“找我办”事项联席协调机制,建立立体化监督体系和加快推进政务服务“审批不见面”,建立企业、群众全生命周期全链条服务。同时,各地政府围绕政策公开、权力公开、诚信建设、政务服务、诉求办理、执法监管等方面,聚焦企业、群众遇到的“痛点、难点、堵点”问题,向群众作出“有诺必兑现、有约必履行”“政务服务首问负责”等“八项承诺”。

(三)立足群众视角,推进政务服务便利性

为解决企业、群众办事不方便的多重瓶颈,各地政府需持续加快行政审批制度改革,加大简政放权力度,减轻企业负担,减少审批部门一些不必要的审批环节,从而从根本上杜绝群众“跑断腿”的现象。

按照改革的要求,政府部门应不断出台各类政策,制订优化营商环境的新举措,聚焦工作重点,深化改革,持之以恒地推进和发力,同时,坚持以创新促发展、激活力,在流程再造、政务服务等重点领域改革攻坚,进而为企业、群众提供全生命周期的优质服务。

1. 强化数据赋能改革

第一,各地政府应坚持事项下沉,加快三级政务服务体系建设,畅通网络数据传输,针对企业、

群众常办的各类审批事项，将它们整合下沉至镇街、行政村便民服务中心（站），同时整合办事系统，发挥资源集成优势，让群众可就近选择任一家街道（镇）、村（社区）政务服务机构办理业务，充分享受家门口的便利。第二，各地政府应依托信息化、大数据打造线上智惠导服系统，运用 AI 智能客服及时答疑解惑，同时组建“智惠导服”队伍，为群众提供多种政务服务事项和惠企政策的咨询引导。第三，各地政府应打造线上 VR 体验馆，将多区域、多场景及多窗口真实还原、立体展现，使多类服务事项全部精确到窗口点位，让企业、群众足不出户就能浏览实体大厅全景，详细查看各事项办事窗口、办理流程 and 所需材料。第四，各地政府应建设 24 小时自助服务室，配备多种复合型自助服务智能终端，为企业、群众提供全天候服务。

2. 强化制度赋能改革

各地政府坚持用全系统、全流程思维深化行政审批制度改革，加快行政审批事项流程再造、制度创新，推进改革向纵深方向发展。优化营商环境是推进“放管服”改革的产物，政府可探索推行“1+N”企业定制套餐服务，促进审批、社保、税务等多部门多环节、全链条协同办理，缩短办事时效。对于复杂的、涉及多部门联合审批的大型项目，政府可采取常态化联审会商，探索形成项目审批新模式，同时，可将部分创新高效的审批新模式在全国范围内复制推广。

3. 强化服务赋能改革

立足企业、群众所需所盼，各地政府需以高效便捷的服务为企业、群众解困解忧。政府可在区县村三级范围内实行“电子证明直通车”，整理出常住证明、两宅分户证明等类别的村级高频证明事项，并将它们纳入试点事项，以破解村章镇管群众来回跑难题。为推动法治政府建设，更好地为企业、群众答疑解惑，各地政府可在政务服务大厅设立法律服务台，邀请律师定期坐班，全力打造集普法宣传、法律咨询和法律援助于一身的法律服务平台，为前来政务服务大厅办事的企业和群众提供免费的法律咨询与法律服务。另外，政府还需持续推动“服务下沉”和“窗口前移”，将群众日常生活经常接触到的便民事项业务下沉至街道（镇），如个体工商户登记业务延伸到村（社区），打造县镇村级“15 分钟三级政务服务圈”。

4. 强化文化赋能改革

政府可依托政务服务大厅这个面向公众的“前

沿窗口”大力打造文化宣传阵地。一方面，政府可以设置文化艺术展览区，对带有地方特色的文化实物进行直观展示，讲述地方故事，以文化浸润服务，打造宣传、推介城市的靓丽名片；另一方面，可以推出文明实践微活动，建立新时代文明实践站，给办事群众提供图书阅读、帮办代办、健康教育等“六合一”服务，做到每天有便民服务、每周有志愿实践、每月有主题活动。

（四）多举措强化监督监管，增加办事透明度

各地政府应坚持靶向监督，以监督促改革，用监督优服务。政府可以采用微信公众号办事评价功能落实线上线下一“次一评、一事一评”制度，季度性组织“阳光政务与您同行”政府开放日活动，邀请企业、群众代表组成“阳光政务体验官”亲身体验评判政务，健全督查考核体系。同时，各地政府应建立“六位一体”督查监管机制，推行“窗口无否决权”“首问负责”“吐槽找茬”等工作制度，全方位跟踪问效，从而真正将主动权交予群众，并接受群众监督，不断提升群众对政府的满意度和幸福感。

四、结语

随着我国经济与社会的稳步发展，改革进一步向纵深化发展，“放管服”三管齐下、互为支撑，改革的成效令人瞩目。改革推动了政府职能的持续转变，加快打造了市场化、法治化、国际化的营商环境，解放和发展了社会的生产力。好的营商环境能在为人民群众增添便利的同时，为市场主体增添活力，成为让群众满意的“创业密码”。优化营商环境就是要构建“亲”“清”的新型政商关系，践行新发展理念，锐意进取，抓重点、补短板、强弱项、破难点、防风险，树立高质量发展的理念。政府要创造良好的营商环境，优化产业结构，不断完善工作机制，持续激励创新创业，精简审批事项，积极改善社会服务，为建立现代化发达城市奠定基础。同时，各地政府以优良的营商环境推动经济高质量发展，巩固已有改革成果，将行之有效且可长期坚持的做法逐步上升为制度规范，以法治手段维护公平竞争环境，保证各项改革成果依法有序推进落地。

【作者简介】李莹（1986—），女，山东济南人，本科，中级经济师，山东省济南市莱芜区政务服务中心，研究方向为经济专业人力资源管理方向。