

# 优化营商环境,市场监管在行动!

## 靠前担当 真抓实干 大力优化营商环境

县市场监管局 周德新

营商环境既是发展软实力,更是核心竞争力。全市、全县优化营商环境动员大会召开后,该局更加认识到登记窗口面临更大的压力,登记服务供给能力与市场主体需求的矛盾更加凸显。面对压力和挑战,该局敢于担当、知难而进、团结一致,打出一组“组合拳”,经过一个多月的不懈努力,奠定了优化营商环境的良好基础,预审时间、办照时间都明显压缩,“零跑腿”“只跑一次”全面落实,即时办结覆盖面逐步扩大,业务积压、排队时间过长等问题得到有效解决,群众的获得感明显增强。

一、高度重视,统一共识,强化督导  
一是三个“第一时间”,贯彻落实全县优化营商环境大会精神。第一时间召开局党委传达学习大会精神,并研究制定该局《关于深化“一次办成”改革,进一步优化营商环境及加强12345市民服务热线工作的通知》;第一时间召开全局中层干部以上人员及所有从事登记注册人员、投诉举报受理人员大会,传达贯彻全县大会精神;第一时间局党委领导班子成员到各登记注册“窗口”调研、督导,倾听群众诉求。二是全局上下迅速形成广泛共识。通过三个“第一时间”的工作,迅速将全县会议精神及文件传达到每一名干部职工,全局上下形成了会议精神传达及文件“下发之日即实施”的广泛共识,形成了落实“一

次办成”改革的强大合力。三是加强督导,保证“一次办成”改革全面落实。与每名干部职工签订责任书,砸责任、压担子,增强落实的紧迫感和责任感。在县政务服务大厅登记“窗口”实行局党委领导班子成员带班督导制,每个工作日由一名局领导在“窗口”带班督导工作,随时掌握工作状况,解决群众疑难问题。

二、自我挖潜,主动沟通,创优服务,大力提升服务水平

一是加强“窗口”软硬件建设。相继为登记“窗口”更换了性能更高的计算机,挑选精兵强将,将从事登记注册的人员由6人增加到8人,工作人员自我加压,牺牲很多休息时间,并通过优化登记流程、精简登记材料、创新登记手段,服务效率大幅提升。二是积极与上级局沟通。积极主动与市工商局、质监局主要领导、分管领导和相关处室请示、沟通,并且主动向其他区县局学习,借鉴先进做法,结合我局实际,补充完善服务举措,促进服务能力的提升。三是优化服务举措。在严格落实“首问、首办负责制”“AB角工作制”“限时办结制”“公开承诺制”“一次性告知制”五项制度的同时,创新落实容缺受理制、一人受理审核制、企业回访制“三项制度”,落实叫号、预约、延时、急事急办、特事特办等服务措施,服务质量大幅提升。

三、真抓实干,深化落实“一次办成”改革

一是严格落实“只跑一次”清单。全县“零跑腿”“只跑一次”“你不用跑我来跑”事项清单,涉及我局行政权力事项17项、公共服务事项11项,落实到3名副局长19个科所,在我局得到全面落实,登记服务质量和效率全面提升,人民群众的获得感明显提升。自6月21日以来,共办理各类市场主体登记事项2744件,其中企业开业登记436件,变更登记456件,个体工商户开业登记983件,变更登记499件。二是深入推进登记注册便利化改革。按照“互联网+政务服务”要求,全面实施微信办照模式,进一步丰富了企业全程电子化登记方式。严格落实“简化分支机构设立程序”和实行住所(经营场所)申报承诺制措施。现已为一家图书零售连锁企业“济南一品书苑图书(有限公司)”办理了一照多址备案登记;实行住所(经营场所)申报承诺制登记办结的各类市场主体1568户。在今后的工作中,我局将不断地反思、总结在优化营商环境工作中的经验和不足,拾遗补缺,认真改进,认真贯彻落实这次会议精神,按照县委、县政府的要求,工作再加强、措施再强化、服务再创新,快干实干,积极深入推进落实“一次办成”改革,持续助力全县优化营商环境。

## 优化营商环境 我们在路上

县市场监管局 王泽

县行政审批大厅市场监管局登记窗口,在局领导正确领导和大力支持下,积极贯彻落实省、市关于优化营商环境系列文件精神,转变思想,克服困难,着力提高服务效率,提升服务质量,企业登记注册工作取得了一些成绩,下面我将自己近阶段的工作和学习情况向各位领导、同事们简要汇报如下:

一、审批时限压缩再压缩,审批速度加快再加快

(一)网上预审承诺时限,从3个工作日,到1.5个工作日,再到1个工作日。网上预审时间从3个工作日到1.5个工作日,虽然数值上看只压缩了1.5个工作日,但是其本质是业务量增长近一倍,这对审核人员的业务能力和办事效率提出了很高的要求。作为网上预审工作人员,我严格落实上级时限要求,与其他同事一道在工作中探索提高预审效率的好方法、小窍门,摸索减少驳回次数的工作方式,运用电话与业户进行更直接有效的沟通,自觉早来晚走,减少午休时间,保证承诺时限内预审工作顺利完成。在此基础上,继续探索优化工作方法,不断进行自我革命,向时间要效率,力争做到当天申报当天预审完成,截至目前,我们已经做到将预审时间从1.5个工作日,压缩到1个工作日内,甚至在一些业务量相对少的时候,实现随报随审。(二)材料从受理到打照,从5个工作日,到3个工作日,到材料齐全当场受理。我们以前的工作流程是,业户提交纸质材料,窗口人员受理,交给审核人员核准,再返回给受理人员修改或受理、打照,这个过程大致需要3-4个工作日。自优化营商环境、提升审批效率以来,我和同事们积极探索压缩时限的路径,尽可能减少时间浪费,优化、再造审批流程,将从受理到打照的审批时限压缩到1个工作日内。目前,登记窗口已实现了材料齐全,符合法定形式的当场拿照。窗口登记工作“一人通办”制的实行,我主动加强学习,攻克难点,妥善处置争议点,对于拿不准的问题,及时与同事商讨,无法解决的及时向领导及市局请示,确保时限压缩,服务质量不压缩

二、业务学习深入再深入,服务质量提升再提升

(一)苦练内功,自觉加强业务学习。商

事制度改革如火如荼,优化营商环境强力推进,在这种形势下,许多以前的办法在修改、许多以前限制经营的在放开,一些新兴的行业在形成,部分行业和范围出现新的规定。注册局的同志们,形成了自觉研读公司法、自觉更新知识储备、自觉加强业务学习的传统,同事们以扎实掌握登记法律法规为荣,以获取更多业务知识为荣,以业务不扎实为耻,以不学习业务为耻。(二)优化服务,做好群众的店小二。我积极转变工作态度,充分认识优化营商环境的重要性,与地方经济发展的关联性。在工作中,我要求自己以“店小二”、“服务员”的心态,为每一位业户提供热情周到的服务,运用自己的业务知识和岗位便利,帮助群众和企业解决问题。对于咨询问题的群众,我坚持做好一次性告知,甚至反复确认业户听懂了、明白如何办理了才肯放他离开;对于政府重点招商引资项目,开通绿色通道,积极为企业落地、开业做好服务;对于年龄较大或者文化程度较低的业户,则主动帮助业户准备材料,进行外网申报。我对自己的工作提出了这样的要求:业务没办完,我就不下班;业户有困难,我要想办法;业户有情绪,我来做疏导;业户不满意,工作得继续。(三)加强协调,合力优化营商环境。日常工作中,我积极主动与政管办加强沟通,一方面将我单位在优化营商环境中的新举措及时告知政管办,让政管办不定期通过他们的微信公众号发布报道,宣传我们优化营商环境工作的新动态;同时,通过随时与政管办沟通,更好地了解企业和群众的所思所想所需所盼以及我们工作中的一些不足,及时制定措施加以整改和完善,我们积极主动的工作作风,赢得了政管办领导们的认可和肯定,第二季度,我局窗口再次被政管办评为“优秀服务窗口”,郭娟萍和徐其广两位同志被评为“优秀服务标兵”。在优化营商环境的大背景下,我感受到肩头沉甸甸的压力,但与此同时,我更充满了动力,沧海横流,方显英雄本色,这样的环境,更有利于青年人增长能力,成长成才,我会珍惜机会,有意识地锻炼自己,提高思想意识,提升业务水平,做好本职工作,为企业和群众提供更优质的服务,为地方经济的发展贡献自己的力量。

## 提高服务意识 做好消费维权工作

县市场监管局 陶永峰

消费维权工作对维护市场秩序、保障和改善民生、促进社会和谐稳定和营造安全放心的消费环境具有重要作用。该工作政策性、法规性强,程序时限要求严,办理不当容易侵犯群众利益,在社会上造成不利影响,同时也给我们工作人员带来一定的履职风险。

下面将工作中的一点认识与体会分享一下。

一、做好消费投诉工作,必须认真加强政治理论学习,加强法律法规规章及新知识新业务的学习

首先,要认真学习党和国家的大政方针,用新时代中国特色社会主义思想武装自己,努力提高自己为民服务的信念和意识。其次要认真学习工商、质检等方面法律法规规章,掌握更多的法律知识和专业知识,努力提高自己为民服务的水平,合法、合情、合理的处理消费纠纷。三是要

努力学习新知识新业务,与时俱进,灵活处理工作中遇到的新情况、新问题。

二、做好消费调解工作,必须不辞辛苦,体谅群众疾苦

近几年来,随着我国经济的快速发展及消费者维权意识的提高,生产领域、消费领域的咨询、投诉、举报日益增多,热线转办件及来人来电情况由原来的每年几十件次增加到几百件次,工作量明显增大。2017年济阳所办结12345转办件362件次,12315网络平台转办单25件次,来人来电80余件次。2018年1—7月办结12345转办件278件次,12315网络平台转办单36件次,来人来电90件次。粗略统计生产领域消费纠纷占20%,存在问题有购买商品厂家不发货、发货不及时、发货与订货不一致、配件不到位、维修不及时、未按定制标准制作、服务态度不热情、虚假宣传等等;消费领域

占80%,存在的问题有送货不及时、维修跟不上,拒绝退换货、经营者玩失踪、卡费不退还、服务态度差、虚假宣传等等。我们工作中存在的问题主要表现为:一是法律法规制约力滞后,职能部门交叉不好应用;二是工作人员掌握新知识新业务能力有待坚强;三是投诉案意识较差;四是存在服务态度生硬、遇到纠缠态度不冷静、法律宣传不到位;五是执法手段、执法设备相对落后。

三、今后努力的方向

1.继续加强政治理论学习,加强法律法规规章的学习与应用。2.提高服务意识,提高服务效能,冷静处理问题。3.加强新知识新业务的学习,努力跟上新时代的发展。4.加强与相关部门的协调配合,积极化解消费纠纷。5.严格工作程序和办结时限,严格纪律和规矩。6.及时关注舆情,虚心听取群众意见。

## 担当有为 打造优质服务窗口

县市场监管局 张丽华

全县、全局优化营商环境大会召开以来,我所积极落实,从健全机制、再造流程、优化服务、加强监管入手,努力营造快捷、高效、规范、透明的政务服务体系,将一切工作的出发点和落脚点都放到优化营商环境上来,通过设立“党员服务岗”发挥党员先锋模范作用,教育引导全所干部职工树立“权利就是责任,工作就是服务”理念,全面推动优化营商环境工作。

一是在严格执行“首问负责制”“AB角工作制”“限时办结制”“公开承诺制”“一次性告知制”五项制度的同时,落实了容缺受理制、一人受理审核制,并实行预约、延时服务,做到回答问题一口清、咨询事项一纸清、发放材料一次清。

二是为了方便业户更加明白相关的登记业务流程,我所采用张贴明白纸的方式,把个体登记、农民专业合作社登记、企业登记需要提交的各项材料用简洁、明了的话语打印并粘贴在柜台上,使业户一眼就能看清楚、看明白。并针对年龄较大的业户,准备了老花镜,并把填写表格时能遇到的文字打印并粘贴在柜台上,使业户填写表格能清楚、明白、快捷、高效的填写。

三是我所坚持做到“三个一”,即对待群众一视同仁、接受咨询一次说清、受理服务一次办结;

“五个心”,即热心接待群众、耐心解答问题、细心办理事务、虚心听取意见、真心为民服务;打造程序“零隐藏”、受理“零推诿”、服务“零积压”方式“零距离”、质量“零差错”的“五零”优质服务窗口。为办事企业和群众提供热情、规范、高效、便捷的登记服务。

四是全力压缩登记时间。对企业登记事项实行“一对一”指导。对服务对象提出的申请办理事项,办理流程简单,申报材料齐全的当场办结。如遇特殊情况的特事特办,我所曾遇到过这样一个业户,她是中午11:25分到所里的,离我们下班还有5分钟,她自己也知道时间晚了,一进门就说:“不好意思,我家里有两个病人需要照顾,我安顿好病人以后才过来的,但我的营业执照下午就要用,你们帮帮忙,看能不能给我把营业执照办出来”。我们听了没有任何的犹豫,立即办理,等办完她这项业务时,已经快12点了,所里的其他同志一起等着都没有吃饭,但看到业户满意、高兴的笑容,不停地说着谢谢时,大家的心里也非常的高兴。

农民专业合作社的登记都在外网上提交的,我的要求是当天提交、当天审核,如上传的材料不规范,在驳回意见中要写清楚、明白,无论

驳回还是审核通过,都要立即打电话告知当事人,以便于当事人尽快的准备好书面材料,尽早给业户打印出营业执照。我所有一家合作社,由原有的5人,增长到70多人,又增长到100多人,后又减到了10几个人,后又增加到207人。一年当中变更了4次,次数多了,他们自己都感到不好意思,每一次我们都高效、快捷的完善了他们的备案材料,企业感到非常满意,每次都不停的说着谢谢、谢谢。

今后,我所将坚决落实这次大会精神,从严从实做到:

一、思想认识再提高。增强政治敏锐性,提高思想认识,以这次会议为契机,做到政治意识再增强、思想认识再提高,坚决按“一次办成”改革要求,做到政务服务“零跑腿”“只跑一次”,坚决完成上级交办的各项任务。

二、工作效率再提升。对业务工作再学习,更加优化流程,提高工作效率,做到一次办成,马上办好。

三、服务再优化。细化完善“明白纸”,对办事企业疑难问题组织答复和受理,对“一次办成”改革中发现的新问题、新情况协调解决。

## “四心”做好特种设备热线投诉处理工作

县市场监管局 刘建忠

今年以来,特种设备投诉(主要是电梯)数量比去年同期增长了近1倍,特别是进入6月份以后,电梯的投诉量激增。投诉件的主要特点是群体性投诉较多。其中某小区的一部电梯,12345转办件一次多达20多件,经过调查和处理,大部分业主都能满意,但有些投诉人对服务过程不满意,对处理结果不满意(有部分人要求更换电梯),反反复复投诉多次,我们就采取了多跑腿、多说话、多督促物业和维保单位加强电梯管理和维护,直到彻底解决电梯存在故障。

我们认为要想处理好热线投诉工作,应该做到四个“心”。

一是“用心”:就是能够全身心地投入到自己所从事的工作,全力做好每一项工作。要想处理好电梯的投诉,首先要了解电梯出现故障原因,虽然电梯出现故障的原因有很多,但不外乎人为因素和客观因素这两种,根据专业人士的分析,出现故障主要还是人为因素占得比例较大。一是乘客电梯做货梯使用,装载砂石料、搬大、上下电动车碰撞电梯,小孩在电梯内蹦跳,都会对电梯部件和电路系统造成损伤;

二是乱按电梯按钮或挡住电梯门时间过长也会造成电梯停运;天气炎热或下雨以及业主跑水进入电梯井道内,都会造成电梯电子元件短路;三是电梯在选型(开发商会选择价格相对便宜、配置较低的电梯、办公场所和高档社区会选择配置较高的电梯,大家注意,不管是高配和低配的电梯,有一点是一样的,电梯必须在安装后经过有资质的检验机构检验合格)。四是电梯在安装过程中安装人员的水平也是电梯出现故障的原因之一;五是维保单位维保不及时、不到位,物业管理不规范都会造成电梯出现故障。业主发现只要是电梯停运,就会投诉。掌握了以上电梯出现问题的原因和特点,我们在处理电梯投诉时就能做到有的放矢,及时处理。

二是“耐心”:处理热线投诉工作,需要很大的耐心才可以做好。如果比较浮躁,就不会做到让投诉者满意。在处理某小区的电梯投诉中,我们和济阳所的同志们,先后5次,几乎是每天都到该小区落实电梯的情况,并召集物业负责人、维保单位负责人和部分业主代表一起分

析问题,研究解决问题的办法,最后电梯生产厂派技术人员调整了电梯的系统程序,使该电梯恢复了正常运行。在处理投诉过程中,能够把投诉人的事当做自己事,当做亲戚朋友的事来处理,经过不厌其烦的、细致的、用心的去处理问题,对投诉人回复意见时,用通俗易懂的电梯专业知识,从投诉人的角度进行换位思考,有些投诉人上班时间不能接电话,利用中午或下班时间给当事人回复,直到投诉人满意为止。

三是“责任心”。责任心是做好工作必备的素质之一,如果工作中没有尽到责任,甚至敷衍了事,就不会做好各方面的工作,很可能会引起非常严重的后果。

四是“齐心”。在今后的工作中,我们将继续按照周局长提出的“政治上要做明白人”、“工作上要明白事”。努力做好市县和局党委交办的各项工作任务。我们相信,在局党委的领导下,全局上下齐心协力,心往一处想,劲往一处使,我局的优化营商环境和热线办理等各方面的工作将会越来越好。

## 心诚至上 效率优先

县市场监管局 宗田丽

我是审批大厅市场监管局窗口的一名普通工作人员,主要负责我县辖区内企业的设立、变更、注销等工商登记业务。我将从四个方面来谈一下作为一名普通窗口工作人员所见与所思。

自市、县深入开展“优化营商环境”活动以来,作为一名窗口工作人员,身处服务企业的一线,深切感受到这一系列改革措施给企业带来了便利、实惠,与此同时也对我们提出了更高的要求,要更加严格地要求自己,不断提升业务能力和服务水平。

第一,工作提效是优化营商环境的必然要求。说起最近窗口的变化,最直接最明显的就是一个“快”字,从6月22日开始,半个月的时间我经历了从三个工作日日照到两个工作日,一个工作日再到当场出照,从一摞租赁合同佐证证明材料变成薄薄的一张住所申报承诺书,出照速度提高伴随着材料的简化,为企业提供了很大的便利。亲历着这些变化,我经常看到企业听说当场出照时的惊喜模样。也经常听到代办机构工作人员说,“以前企业新设从办证到开户的一系列业务跑下来没个十天半个月跑不完的,现在只需要三天就可以全部搞定。”提速,真的不只是说说而已,而是实实在在的做到了。

第二,热情服务是化解矛盾的万能钥匙。作为窗口工作者,热情服务绝不是一句口号。在与企业打交道的过程中,难以避免遇到一些企业不理解、不满意的问题,其中最显著的例子就是关于先行区三个街道工商登记冻结的问题。企业不理解,为什么我要到三个街道投资创业就不能允许,为什么好端端地经营着,忽然就不允许办理工商业务了,这种情况下我们一般会给企业一个详细的解释而不是简单说一声已冻结不予受理。为什么七个字就能回答的问题我们要解释三分钟?为了安抚企业情绪,也是为了更好地处理矛盾。企业的问题得不到解决本身就十分焦灼,如果此时简单地说一句“已冻结不予受理”,很可能会激化矛盾,引燃企业情绪,而同样意思委婉一些表达,企业也会表示理解。窗口就是服务,用主动热情的服务来打造让企业满意的窗口形象是我们的职责所在,也是我们对工作应有的担当和态度。

第三,换位思考是解决问题的灵丹妙药。在日常的工作处理中,换位思考是非常重要的,将自己摆在企业的角度去处理工作,急企业所急,想企业所想,而不再是以一个审批者、许可人的姿态去干工作,与企业共情共感,那么许多问题也就不再是问题了。企业来到窗口这边办业务,很多时候并不能清楚明白的表达自己的想法,甚至有时候他们都不知道自己的业务应属于哪个窗口办理,感

觉反而是与执照有关的,于是就跑到咱们窗口来了。针对这种情况,我一般就是两种工作操作,一是窗口“读心术”。经常会遇到来咨询各种不同问题的群众,说出的那些让人摸不到头脑的话,我们所两个字就能够明白他们的意思,所谓的窗口读心术不过是多留一分心,多问一句话的问题。二是多问一为什么。既是问企业,也是问自己。譬如,有一天有企业来问公司注册租赁合同,租赁合同早在六月份就取消了,周围会有很热心的代办和志愿者很热情的告诉他,现在都不需要租赁合同了,企业会迟疑,然后悻悻的离开。但经验表明,企业也不会无缘无故来问这个问题,这就需要引导性的进行询问,哪里问你要租赁合同,要做什么用,了解到是税务上要企业提供设立时的原始租赁合同,然后联系档案室帮企业把这个问题解决,那企业就很高兴的离开了。

窗口工作是具有延伸性的工作,想企业之所想、急企业之所急、解企业之所需。工作中经常提醒自己如果我是企业我希望得到什么样的解答。换位思考不仅是工作态度上的,更是落实在每一处细节中的具体的工作方法,不仅是情感上的,更是建立在对企业受众的理解力的把握上的,有些人一句话就能懂,有些人要解释三五遍,要怎样表达他们才能更好的理解,这都是换位思考的一种。

第四,周到服务是窗口工作的不二法宝。业务上的“周到”就是企业从设立到注销,从内网到外网,从理论到实际,凡有涉及,无不精通,除去业务系统要精通,企业填报材料的外网系统我们也要十分熟悉。细节上的“周到”,企业来办理业务的材料总不会事事皆备,稍有遗漏的我们会让它们现场修改,对于那些问题比较严重需要更换登记材料的,则要更仔细的审查,能改的当场改,不能改的详细说明。把所有的问题一条条的列出来,力求详尽,做到“一次性告知”,决不让企业多跑一次腿。态度上的“周到”就是服务态度要柔和。窗口工作提升服务质量是必然的,但并不代表我们要突破底线、丢掉原则,无论业务大小,都要遵循法规条例规范。听惯了企业的谢谢和拜托,也要学会和企业说抱歉,我们感同身受企业的困难,尽最大努力为之解决问题,但若不合规,不能办就是不能办。依法行政,底线要坚决,拒绝办理,态度要柔和。这是我们服务姿态上的周到。下一步的工作中,我将以“心诚至上,效率优先”作为工作准则,乘改革之风,锤炼自我,想企业所想,热情服务。做好本职工作,为全县优化营商环境尽自己一份力量,让企业满意,让领导放心。

