

昆明市优化营商环境促进市场主体倍增领导小组办公室

昆营商办发〔2022〕5号

关于健全完善营商环境问题线索和意见建议征集办理长效机制的通知

滇中新区政务服务管理局、各县（市）区人民政府，各开发（度假）区管委会，市级营商环境指标牵头单位及有关部门：

为深入贯彻党中央、国务院有关优化营商环境、培育壮大市场主体系列决策部署，认真落实省委省政府、市委市政府关于昆明当好一流营商环境建设排头兵的重要部署，着力提升市场主体满意度、获得感，根据《云南省优化营商环境促进市场主体倍增领导小组办公室关于进一步完善营商环境问题建议征集办理机制有关事宜的通知》（云发改办发〔2022〕583号）要求，现将进一步健全完善营商环境问题线索和意见建议征集办理长效机制有关事宜通知如下。

一、工作目标

聚焦市场主体关切、改进政企沟通方式，转变政策供给理念、提升政府服务效能，把市场评价作为第一评价、企业感受作为第一感受、群众满意作为第一标准，推行“一线工作法”，进一步完

善营商环境问题线索和意见建议征集办理的长效机制，全力打造更加高效便利的“放管服”改革优化营商环境高地，全面提升市场主体满意度获得感，着力营造“亲商、爱商、重商、护商”的良好氛围。打响“昆明效率、昆明服务、昆明诚信”营商环境新品牌，打造“四季如春营商好环境”，为全省树标杆，做表率，当好“排头兵”。

二、具体任务

学习借鉴官渡区在“云南康乐茶文化城”建设“昆明市营商环境观察站”的经验做法，各县（市）区、开发（度假）区根据本地产业布局和市场主体结构，在县（区）政府（管委会）所在地选取1—2个市场主体聚集经营场所（其中至少有1个为小微企业和个体工商户聚集经营场所），设置优化营商环境前哨站点，构建服务企业的便民点、政企沟通交流的连心桥，打造展现本地优化营商环境成果的样板点和观摩点，征集营商环境问题建议，并建立部门协商会办工作机制，解决市场主体反映集中的具体问题，以“小切口”推动改革全局“大突破”，实现营商环境整体优化提升。

（一）建设“营商环境观察站”，深入基层、直击要害

在选取的市场主体聚集经营场所建设“营商环境观察站”，搭建市场主体诉求收集的“前哨观察站”、营商环境优化的“监督站”、利企政策精准推送的“宣传站”、政企交流互动的“服务站”。以靠前监督、精准监督为原则，以市场主体市级需求为导向，集中收

集企业诉求及困难，着力发现损害营商环境的“中梗阻”问题，持续扩大惠企政策宣传力度及服务成效，有效延伸服务触手，为企业提供常态化、高效率、全方位“贴心式”服务。

（二）定期举办“营商环境会客厅”，畅通渠道、协调联动

紧盯产业发展、招商引资、项目建设中的堵点、痛点、难点和“肠梗阻”问题，以拓宽市场主体与政府交流沟通渠道为宗旨，推行听取群众意见、听取企业家意见、听取服务对象意见“三个听取”行动，构建最一线市场主体主动评价营商环境工作机制。以“营商环境观察站”为载体，定期、定主题举办“营商环境会客厅”，针对不同产业领域、不同经营范围、不同规模大小随机选取参会市场主体，并邀请各级领导干部在“营商环境观察站”进行座谈，面对面倾听企业反映的困难问题和意见建议，点对点答复并现场会办，探索建立政府部门“一把手”与市场主体沟通会谈常态化机制，着力构建亲清政商关系，营造尊重企业家和重商、亲商、爱商的良好氛围。

（三）完善部门协商会办机制，聚焦问题、协同攻坚

针对市场主体通过优化营商环境前哨站点反映的问题线索和意见建议，建立“营商吹哨、部门报到”联动机制和“分类决策”机制，形成问题建议办理反馈工作闭环。对于事实清楚、有政策依据的简单问题，直接交办，限期办结反馈；对于涉及多个部门且政策性强、办理周期长的复杂问题，由县区营商环境办“吹哨”统筹协调，牵头组织各有关部门“接哨”报到，明确牵头部门及协

办部门，由牵头部门统筹研究办理，通过实地调研、办理协调会、办理面商会等形式联判联办，按时序反馈办理情况至县区营商环境办；对于市场主体反映集中、重复投诉且政策依据不明的，或经部门协商无法达成一致的堵点问题，提交各县（市）区、开发（度假）区优化营商环境促进市场主体倍增领导小组会议专题研究、督办会办；对于需市级以上层面解决的问题和建议，由县区营商环境办定期汇总后，报市营商环境办交办督办。

（四）推行常态化“一把手”走流程，带头示范、转变理念

全市各级营商环境指标牵头单位、责任单位，政务服务实施机构、行政审批单位、行政执法单位主要负责人对本部门负责指标和政务服务事项，每季度组织一批次本部门行政审批、监管执法、公共服务等事项从查询办事指南开始到事项办理完毕全过程“走流程”。全面诊断政务服务事项办理和执法监管过程中存在的问题，并按“体验一个、解决一个、优化一个”的原则，推动事项、环节、材料、时限、费用等再优化，执法监管更公平、公正。

各级各部门“一把手”要以在优化营商环境前哨站点与市场主体面对面交流为起点，全程参与问题建议的办理，对市场主体反映集中的问题作出政策响应。

三、有关要求

（一）各县（市）区、开发（度假）区营商环境办要研究制定本地工作方案，统筹工作力量，创新工作举措，先行先试。对实践证明行之有效、市场主体欢迎的举措，要及时总结提炼经验

做法，报市营商环境办推广，对出现问题和风险的要及时调整或停止实施。

（二）市级营商环境指标牵头单位及有关部门，有条件的可单独或联合有关县（区），立足行业领域特点，在本行业、本系统、本部门选取合适场所，设置优化营商环境前哨站点，构建服务企业的便民点、政企沟通交流的连心桥，打造展现本地优化营商环境成果的样板点和观摩点。

（三）工作开展过程中遇到的重要情况，请及时向市营商环境办报告。市级各部门、各县（市）区、开发（度假）区工作开展情况，请于10月30日前报市营商环境办（市政务服务局端口）。

市营商环境办联系电话：67418331。

附件：云南省优化营商环境促进市场主体倍增领导小组办公室关于进一步完善营商环境问题建议征集办理机制有关事宜的通知（云发改办发〔2022〕583号）

昆明市优化营商环境促进市场主体倍增领导小组办公室
（昆明市政务服务管理局 代章）

2022年10月17日