

中共黑龙江省商务厅党组

黑商党函〔2019〕15号

关于印发《中共黑龙江省商务厅党组 “办事不求人”总体工作实施方案》的通知

厅机关各处室、直属各单位、各市（地）商务（招商）主管部门：

现将《中共黑龙江省商务厅党组“办事不求人”总体工作实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。



中共黑龙江省商务厅党组“办事不求人” 总体工作实施方案

为深入贯彻落实省委、省政府“办事不求人”部署要求，进一步优化营商环境，构建“亲”“清”新型政商关系，建设人民满意的服务型政府，根据《黑龙江省人民政府办公厅关于推进“办事不求人”工作的指导意见》精神，结合商务工作实际，制定本实施方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实习近平总书记在深入推进东北振兴座谈会上的重要讲话和考察黑龙江时的重要指示精神，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，突出问题导向、目标导向和结果导向，聚焦形式主义、官僚主义新表现，聚焦群众最反感、市场主体最困扰、制约发展最突出的作风问题，从“办事不求人”的具体事项抓起，抓住事关企业群众痛点、泪点的具体问题，以点带面从小切口入手带动大问题解决，努力使“办事不求人”成为老百姓和市场主体看得见、摸得着、享受得到的现实，成为商务系统依法行政、高效行政的照片和最有吸引力的名片。

二、重点任务

（一）增强服务意识，提高服务质效。全省商务系统各级领导干部要带头转变作风，力戒形式主义、官僚主义，从“要我办”变成“我要办”，全力做到“四个办”，践行为民服务宗旨。一是做

到“我愿办”，刀刃向内，自我革新，强化服务意识，树立服务理念，做到“在其位尽其责”。二是做到“我能办”，通过不断学习熟练掌握业务知识和专业理论，落实“五个细”要求，提高服务本领和服务能力。三是做到“我就办”，对市场主体和群众需求不推诿不扯皮，依法行政，依规办理，提供高标准、高质量、高效率的服务。四是做到“我帮办”，变“被动服务”为“主动服务”，开辟“急事、难事”绿色通道、快速通道，急市场之所急，帮助市场主体和群众解决实际问题。（厅作风整顿办牵头，机关各处室、直属各单位、各市（地）商务（招商）主管部门配合）

（二）设立咨询服务处，提供便捷服务。取消原省商务厅证照领取大厅，设立省商务厅咨询服务处，建立视频监控系统，实现“审批不见面”与“服务面对面”的有效统一。一是负责纸质证照发放。市场主体和群众可以利用电话、短信与咨询服务处约定取证时间，实现证照打印、发放“马上办”。二是实行物理隔断。市场主体与群众来省商务厅办事，必须与业务处室人员见面的，不能进入厅业务处室私下会面，要在咨询服务处视频监控下见面，实现阳光服务、透明服务。三是负责现场咨询。咨询服务处工作人员现场为市场主体和群众解疑答惑或与相关业务处室工作人员电话连线解答，如遇到特殊情况，由业务具体负责人到厅咨询服务处当面为市场主体与群众解疑答惑。四是负责实时监督。咨询服务处设置群众意见箱，建立群众满意度即时评价系统，确保评价结果同步监控、实时查询。（厅办公室牵头，机关各处室配合）

（三）建立“负面清单”，规范干部言行。建立全省商务系统办事不求人“负面清单”，明确“十一不准”：一不准强迫市场主体

和群众进入业务处室，办事一律在咨询服务处；**二不准**对企业群众态度冷漠言语粗鲁；**三不准**对职责范围内的事项推诿扯皮拖延办理；**四不准**在电话中对市场主体和群众的咨询推三阻四；**五不准**表面上不为难市场主体、群众及基层工作人员，而通过电话、微信、短信、邮箱等形式反复折磨市场主体和群众；**六不准**对各级商务（招商）部门或市场主体来文置之不理，不按要求限时办结；**七不准**不履行来文审批流程，私自接受各类文件且拖延不办；**八不准**乱滥用职权徇私舞弊；**九不准**违反政策乱承诺乱答应；**十不准**不落实首问首办责任制；**十一不准**以权压法以权乱法。（厅机关纪委、厅作风整顿办、厅办公室牵头，机关各处室、直属各单位、各市（地）商务（招商）主管部门配合）

（四）公开办事流程，全程接受监督。全省商务系统要利用门户网站或其他媒体公开办事流程，实现政务服务事项办理从“不可见”到“全透明”。**一**是在全省商务系统门户网站公开政务服务事项涉及的法律依据、条件时限、材料规范、办理机构及联系方式等信息，为市场主体和群众提供了解政策和办事流程的便捷渠道，并提供免费解读和咨询服务。在省商务厅咨询服务处放置商务系统政务服务事项办理流程小册子、设立咨询服务一体机，方便市场主体和群众自助查询或自助办理业务。**二**是除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密的 2 项审批服务之外，省商务厅其他政务服务事项全部依托商务部业务系统统一平台和省政府网上政务服务平台上开展在线申报和在线审查，业务办理过程全程透明，方便企业群众及时跟踪办理情况。**三**是加大政务服务公开透明度，全省商务系统所有政务服务事项办理结果均要在门户网站向全社会公告公示，随时接受企业群众的监督。（厅办公室牵

头，承担政务服务事项的处室配合)

(五) 简化审批流程，深化简政放权。以建设服务型政府为导向，以满足企业群众需求为目标，进一步深化“放管服”改革，力求从“通用版”变为“精准版”。一是各级商务（招商）主管部门要全面梳理所有政务服务事项办理流程，从方便企业群众申报入手，进一步精简业务流程。除涉密事项审批“最多见一面”外，其他均实行网上办理，减少办事环节，节约办理时间。二是全面梳理需市场主体和群众提供的申请材料，能够通过信息共享和网络核验获取的信息或前序流程已经收取的材料，不得要求重复登记、提交，坚决取消“其他材料”“有关材料”等模糊条款。三是构建和完善形式直观、易看易懂的审批服务办理流程图（表），实现网上可查、电话可询，为市场主体和群众办事提供清晰指引。四是拟定证照领取流程，根据市场主体和群众需求，提供电子证照、纸质证照邮寄或预约取证服务等。五是省商务厅要加强对已下放审批事项事中事后监管和指导，依法清理委托下放行政事项的相关配套政策和规范性文件并及时公开。各市（地）商务（招商）主管部门要做好承接下放事项各项准备工作，及时与省商务厅沟通，确保下放事项有序开展。（厅办公室牵头，承担政务服务事项的处室、各市（地）商务（招商）主管部门配合）

(六) 抓好招商引资，提供专业服务。全省商务系统要抓住招商引资这条商务工作一以贯之的“生命线”，全力做好服务，从“大掌柜”变为“店小二”。一是落实新的工作机制。建立“专班+园区”、“目标+考核”招商引资新机制，推动建立专业化招商队伍，对企业投资的重要建设项目指定有关负责人和熟悉业务的工作人员提供全程代办、无偿帮办，及时协调解决项目审批、要素保

障和生产经营中的问题。**二是**省商务厅建立省级招商引资重大项目台账制度。以黑龙江省招商引资重点项目库工作平台为载体，进行开发建设，对招商引资重大项目实行统一编号并建立电子档案，台账跟踪记录项目招商建设重点环节进展情况，实现招商引资重大项目从洽谈到签约、到投资竣工的全程跟踪服务。**三是**从强化开发区招商引资先导区作用入手，绘制全省招商引资地图、产业招商图谱和投资发展指引，聚焦重点企业、重点项目、重点产业、重点园区、重点地区，通过委托招商、代理招商的方式，做到精准招商、产业招商。（外资管理处牵头，其他招商处室配合）

（七）畅通投诉渠道，公正处理投诉。敞开投诉大门，自觉接受社会监督评议，以民众满意度检验“办事不求人”落实效果。**一是**畅通监督投诉渠道。各级商务（招商）主管部门要在门户网站上公开深化机关作风整顿优化营商环境监督电话、举报邮箱，设立网上互动交流栏（包括网上咨询、网上投诉、领导班子信箱等），征求问题线索，提高商务工作透明度。**二是**规范问题线索与投诉的办理程序。所有投诉均须通过各级商务部门办公室审查后交各有关处室（科室）办理，由各有关处室（科室）限期提出处理意见，并及时反馈给投诉人。各级商务部门纪委与本部门作风整顿优化营商环境工作领导小组办公室要全程跟踪问题线索与投诉处理情况，确保投诉公正处理，保护市场主体和群众合法权益。**三是**建立与市场主体和群众常态化沟通机制。各级商务（招商）主管部门领导班子成员要带头构建“亲”“清”新型政商关系，定期与联系企业沟通交流，听取对“办事不求人”推进情况的意见和建议，及时回应诉求。各级商务（招商）主管部门处室（科室）

主要负责人要主动联系 1 到 2 家非公有制企业，帮助解决实际问题，打造尊商、亲商、重商、扶商、安商的良好氛围。（厅办公室、厅机关纪委、厅作风整顿办牵头，机关各处室，直属各单位、各市（地）商务（招商）主管部门配合）

三、保障措施

（一）加强组织领导。各级商务（招商）主管部门领导班子要以身作则、以上率下，带头落实“办事不求人”，不仅行政审批事项要做到“办事不求人”，其他权力事项更要做到“办事不求人”。主要班子成员要带头走“办事”流程；分管班子成员要每月听取“办事不求人”推进情况汇报，及时发现并整改问题，持续转作风优环境，扎实推进商务系统“办事不求人”有效落实。各级商务（招商）主管部门处室（科室）的主要负责人是第一责任人，要敢抓敢管、真抓真管、严抓严管，带头改作风、树形象、优环境；其他领导干部和工作人员是直接责任人，要把转变作风、服务企业、服务群众作为分内职责，以干部作风明显好转促进营商环境明显优化，真正让市场主体和群众有实实在在的获得感。

（二）加大监督考核。各级商务（招商）主管部门办公室与人事处（科）要将市场主体和群众满意度作为评价“办事不求人”工作成效的重要内容，并纳入优化营商环境年度目标考核。强化结果运用，对工作成绩明显、市场主体和群众满意度高的单位和个人，给予表彰奖励，发挥示范带动作用；对工作不力、市场主体和群众反映意见较大、设置办事“路障”的，各级商务（招商）主管部门纪委及作风整顿优化营商环境工作领导小组办公室采取“零容忍”态度，按照党规党纪、行政规定及《黑龙江省优化营商环境条例》从严处理。

（三）强化上下联动。省商务厅要加强顶层设计、推进数据共享，以上率下，推进系统延伸、基层拓展，将先进理念、工作标准、业务规范向全系统普及，列明“办事求人”易发事项“负面清单”，建立“办事不求人”基层联系点，深入一线持续推进各项制度措施落地见效。直属各单位、各市（地）商务（招商）主管部门要将落实“办事不求人”作为作风整顿优化营商环境一项重要任务来抓，注重总结经验做法，每季度末最后一周将该季度工作情况报送省商务厅作风整顿优化营商环境领导小组办公室，重要工作情况随时报送。

（四）营造良好氛围。充分利用各级商务（招商）主管部门门户网站、内网、LED 显示屏、简报等载体，加大宣传“办事不求人”举措和先进典型，形成良好舆论氛围。及时曝光反面案例，形成持续的警示震慑。加大与新闻媒体对接，及时反映全省商务系统“办事不求人”工作做法和成效，树立商务部门“办事不求人”良好形象。

（五）建立长效机制。探索“办事不求人”的有效做法和惯用经验，用制度化方式固定下来，长期坚持下去。省商务厅建立厅长办公会每半月听取工作汇报制度，倒逼党员干部干事创业。设立 AB 角双重服务审批制度，强化互相监督。探索建立“办事不求人”监督考核机制，对“办事不求人”落实情况实行常态化监督，及时受理企业和群众的举报投诉，形成严管严查的常态化；将“办事不求人”纳入年度目标考核，形成常态化考核机制。