

时代是出卷人 我们是答卷人 人民是阅卷人 ——习近平

**济南答卷·优化营商环境之历城**

华山湖全面开挖,历城正打造宜居宜业的城市环境。(资料片)

# 营商环境不好,24小时可投诉 历城或将在窗口单位推行末位淘汰制

“我们身边有没有那些难进的门、难看的脸、难说的话、难办的事?”6月24日,在历城区优化营商环境动员大会上,区委书记吴承丙尖锐发问。他表示,历城区要痛下决心自我革命,通过设置24小时营商环境监督投诉电话、第一个被询问者要负责到底等措施,打造一流营商环境。

本报记者 张阿凤 通讯员 张鹏

## 专题片自我揭疤亮丑 查实问题将顶格处理

“我们身边有没有那些难进的门、难看的脸、难说的话、难办的事?有没有那些‘孙连城’式的窗口?有没有那种推诿扯皮的‘伊主任’(济南市纪委监委暗访专题片中被曝光的一名干部)?有没有那种什么责任都不担的部门?有没有在项目建设中‘踢皮球’的做法?有没有那种工作时间跑去喝茶的工作人员?要好好地反思一下,我们要争当‘四个中心’建设排头兵,凭着这种‘官老爷’的作风,凭着这种推诿扯皮不担当的做派,凭着这种自由散漫的精神状态,能实现吗?”

6月24日上午,历城区全区优化营商环境动员大会上,在全区广大干部共同观看了济南市纪委监委历时一个多月暗访形成的专题片后,历城区委书记吴承丙连续用多个“有没有”提醒在场的领导干部,全市的问题也是历城的问题,希望大家把这部专题片当成一面镜子,多照一照,比一比,好好地梳理梳理我们身边。“看了这个片子,我感觉到很痛心、很堵,甚至很气愤。专题片虽然讲的是全市的问题,但到处都有我们(历城)的影子。”吴承丙表示,这既是进一步深化营商环境建设、推动实施“一次办成”改革的动员会,也是自我揭疤亮丑的警示会。



历城原老工业区范围内的济南万虹广场项目效果图。(资料片)

吴承丙表示,营商环境既是生产力,也是竞争力。努力营造和“排头兵”定位相匹配的良好营商环境。历城区将设置营商环境监督投诉电话,24小时接受营商环境问题投诉,并做到有诉必查、有责必问,绝不含糊,不搞下不为例,对于专题片查实的有关问题,纪委将顶格处理。

## 完善“首问负责”制 健全“一次办成”流程

吴承丙表示,对于济南营商环境存在的

问题,用市委书记王忠林的话讲,“实际上是很严重的”。“刚才我们都看了暗访的片子,大家都很受触动,其实片子中展示的问题只是很少的一部分,真实情况可能远比片子中展示的问题更多、更严重。怎么改变这种现状?就是忠林书记讲的‘必须刀刃向内,敢于自我革命’。历城区要突出问题导向,痛下决心自我革命,才能打造出一流营商环境。”

要改变现状,打造一流营商环境,目标提出后,有哪些措施来保障实施?对此,吴承丙提出,要结合济南市要求,做到“六个全力”,即全力打造高效便捷的政务环境、全力打造温暖细致的服务环境、全力打造公平正义的法治环境、全力打造重商亲商的人文环境、全力打造既亲又清的政商环境、全力打造宜居宜业的城市环境。

如何打造高效便捷的政务环境?吴承丙说,首先就是要完善“首问负责”的受理机制。“很多部门的工作人员,有群众来办事,如果不是自己分管的业务,就一问三不知,这怎么能让群众满意呢?要知道很多群众和企业来办事,并不是很明白,所以我们一定要对群众的问题高度关注,特别是第一个被询问者要负责到底,要学会换位思考,主动站在当事人角度来考虑问题。今后决不允许再出现类似问题,凡是第一个被问到的,就要真正负责引导到底、指导到底、咨询到底。”

同时,还要健全“一次办成”的办理流程,强力推进“一网通办”线上平台应用,精心研究制定落实办法。吴承丙说,市委这次提出的“一次办成”的目标很高,要真正实现不容易。“各有关部门要围绕‘一次办成’,对所有的流程进行一次再梳理、再推演,将心比心、换位思考,真正从改革发展的广度、群众和企业的角度考虑问题,对各自的审批业务进行流程再造,确保今后群众和企业办事,不论线上还是线下都能‘一口受理、一次办成’。”

他还提醒在场领导干部,要认真吸取专题片里的教训,举一反三,决不能让利好政策成为“口袋政策”,成为“抽屉政策”,成为“摆设政策”,必须全力确保政策落地。“一句话,凡是外地能办的我们也能办;凡是外地能办好的,我们能办得更好。”

## 坚定维护市场秩序 有熟人没熟人要一样

高效便捷的政务环境之外,温暖细致的服务环境也反复被强调。吴承丙说,影响营商环境的因素很多,既有政策和体制机制问题,也有职能部门和工作人员服务态度和作风问题,而后者往往更关键。

他表示,近年来通过各部门的积极努力,历城区服务环境有了很大改善,服务质量不断提高,但仍有很多问题。比如有的单

位搞行政审批“前店后厂”“体外循环”,部门小集体利益思想严重;有的部门“衙门”习气浓厚,仍存在门难进脸难看话难听事难办的现象;有的部门和单位不履行限时办结、服务承诺等制度,明通暗卡等等。

为此他提出,在打造温暖细致的服务环境方面,历城区要做到态度要热情,服务要规范,业务要精通,工作要勤奋,纪律要严明。“凡是在窗口做不好的,建议实行末位淘汰制度,政务大厅对排在末位的单位也可以实施淘汰。同时加大行风政风明察暗访力度,坚决杜绝在工作岗位上玩手机、扯闲篇、磕头打盹等作风散漫行为。”

打造公平正义的法治环境方面,吴承丙表示,依法办事是优化营商环境的本质要求和重要保障,作为政府,要切实为企业和群众撑起一把坚实的法治“保护伞”。历城区要坚定维护市场秩序,做到“有熟人没熟人一个样,外地人本地人一个样,大企业小企业一个样,国有民营一个样,内资外资一个样”,做到法律上平等、政治上平等、待遇上平等。

## 督查要强化 问责要严肃

为营造出“排头兵”定位相匹配的良好营商环境,历城区还提出一系列保障措施。吴承丙表示,优化营商环境必须动真格,让广大企业和群众尽快看到新变化、见到新成效、得到新实惠。

“优化营商环境,没有旁观者、没有局外人,必须齐心协力,落实责任。”他提出,历城区纪委监委和组织部门要抓好检查督导,工作得力的要激励,推诿扯皮的要问责。区纪委监委要设立专门的监督投诉电话,24小时接受营商环境问题投诉,并做到有诉必查、有责必问,绝不含糊,不搞下不为例。

同时,督查要强化,问责要严肃。对专题片涉及的问题要立即启动问责,严查严纠。要多杀“回马枪”,严厉打击报复者。要下决心查办一批破坏营商环境的典型案件、查处一批损害营商环境的害群之马。

“不换思想就换人,不负责就问责,不担当就挪位,不作为就撤职。在优化营商环境这个问题上,区委、区政府决心已经下定,态度非常明确,谁破坏历城的发展环境,区委、区政府就追谁的责。”

他表示,全市优化营商环境总的要求,就是不论线上线下都要实现“一次办成”的目标,走在全省、全国前列。“全区各级各部门一定要主动从全区发展大局出发,咬紧‘一次办成’的目标,真正重视起来,踏踏实实行动起来,为实现更好更快发展提供一流环境保障。”