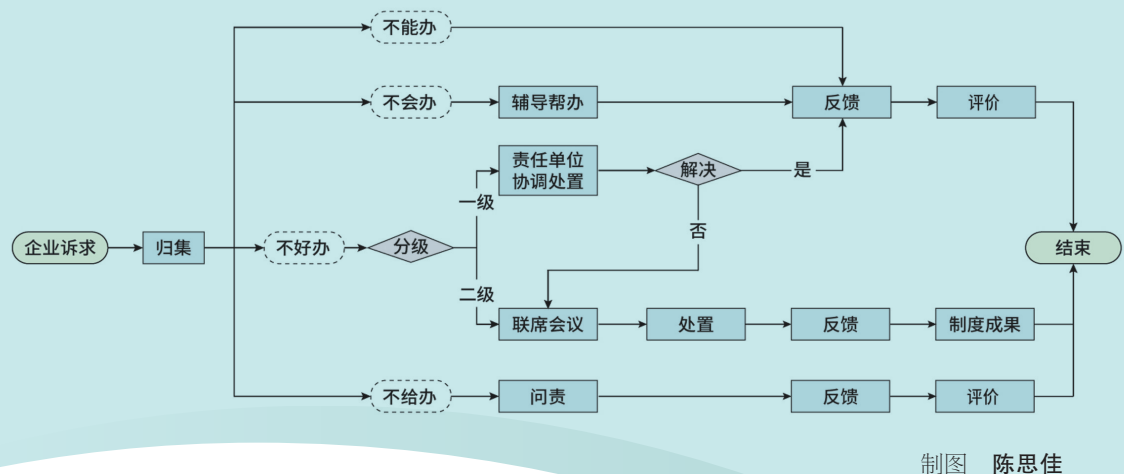


营商环境事项一次性化解率达96.3% 宁海：对企业诉求一管到底



12345政务热线开通营商环境专员，受理有关营商环境来电咨询和诉求。

（宁海县营商环境优化提升“一号改革工程”专班供图）



制图 陈思佳

记者 孙吉晶
宁海县委报道组 蒋攀 通讯员 王莹莹

“本来以为这事不好办，没想到相关部门很快就有回应了。”近日，宁海一企业管理人员杨某接到工作人员打来的电话很是惊喜，“反映上去没两天他们就派人去实地勘察。最近又告诉我，改造方案已经出来了，估计这个月底就能完成改造。”

原来，因货物运输需要，杨某所在的企业大型货车须频繁出入宁海徐霞客大道一路段的三角坛处。这一位置由于转弯角度太小，大型货车不但很容易压线，且易与过往行人、车辆发生交通事故，大货车司机对此多有怨言。

抱着“试一试”的心态，杨某在宁海创新打造的全域数字化助企平台“企服通”上反映了这一情况，没想到问题在短时间内就得到了解决。

杨某的“惊喜”离不开“幕后英雄”——“宁管家”。今年4月，宁海创新推出“宁管家”服务模式。这一模式通过对现有“企服通”平台“诉求通”板块功能进行迭代升级，以回应企业诉求为出发点，构建“问题收集、分类交办、协调会商、评价反馈、跟踪督办”五大关键环节，通过“一个口子”归集、“一个口子”交办，一站式帮助企业破解难事、烦心事。

企业诉求“一库集成”

近年来，随着最多跑一次改革、数字化改革的深入推进，宁海营商环境不断优化。

“与国内先进地区相比，特别是对照优化营商环境‘一号改革工程’的高标准，宁海在涉企服务体制改革新方面还有一定差距。”宁海县营商环境优化提升“一号改革工程”专班综合工作部常务副部长薛冰对此有更深认识。

一方面，涉企需求呈现多样化、复杂化趋势；另一方面，现有的诉求渠道在解决企业问题时，存在平台多、处理机制不统一的现象。尤其是一些涉及跨部门的事宜，交办不畅、处理时间过长、职能部门之间职能交叉，难以真正满足企业的需求。

“我们打造‘宁管家’的初衷，就是发挥平台牵头抓作用，把这些分散在各部门的诉求通道整合起来，实现多头受理、一站汇集、一次办好，避免企业多地跑、多次反映。”薛冰说，归根到底一句话，那就是对企业诉求一管到底！

今年4月以来，“宁管家”整合当地领导干部联企访企、12345政务热线、信访、百姓事马上办等15个传统企业诉求收集渠道。这一服务模式，采取“一事一议”，变“问题上门”为“问需下沉”，上线“诉求通”模块，建立“公开征集、恳谈收集、汇总归集”流程，全方位收集企业“急难愁盼”之事，经精细研判分类后纳入“诉求库”，实现诉求“一库集成”。目前，已梳理诉求21项32条，涵盖企业全生命周期。

一站快速解决

第一时间召集经信等相关部门，并带领专业机构工作人员上门给予指导。

“如果申报成功，企业不仅迈上新台阶，还能享受银行贷款优惠和一系列惠企政策，一举多得！”听了专业人员的“答疑解惑”，周某对申报工作信心满满。

浙江蓝宝石仪表科技有限公司是一家集燃气表的设计、开发、制造及销售为一体的高新技术型及专利示范企业，曾先后获评“省级高新技术企业研究开发中心”“宁波市高新技术企业”“宁波市专利示范企业”“中国燃气表十大品牌”。今年，该公司申请的膜式燃气表计量器具型式在审批过程中，因在膜式燃气表中增加了

闭环即时督办

满意度测评，以满意度评价为办理末端，倒逼服务效能提升。督办机制实施以来，已发放“一函一飞单”21件，督促32件疑难诉求如期解决，企业满意度99.34%。

作为一名“管家”，“宁管家”当然不会止步于解决“一件事”“某个点”“单环节”，更致力于解决“一类事”、处理“整个面”、打通“全链条”。“下一步，我们将结合前期诉求

有限公司急需办理48个在建工程抵押登记，在了解企业紧急需求后，宁海立即启动“宁管家”响应机制，推动不动产窗口开通企业绿色通道，从现场勘查抵押物情况，到梳理办理依据及申请材料等全流程高效办理，开通绿色通道，启动延时服务，加班到晚上9点多，仅用4小时就办结了所有业务，及时将48本价值4000万元的不动产登记证明书发送到银行，解决了企业的燃眉之急。

“本来想着办理在建工程抵押登记业务要跑好几趟，没想到这么快就办好了，受理当天就出证了。”宁波明城置业有限公司工作人员郭女士对不动产登记窗口的贴心和高效服务表示赞赏。

温度补偿装置存在争议，难以获得批准发证。宁海县“宁管家”接到企业诉求之后，第一时间了解情况，组织召开专题会商讨，协同县市场监管部门多次和省、市相关部门沟通，在获得上级部门同意后，第一时间为企业办理发证手续，使得这一膜式燃气表落地投产。

“有证才能合法生产啊！公司让我具体负责这事，我以为办不了，结果我还没‘跑证’，这事就办成了！”该企业经办人员王娅芬说。

截至目前，“宁管家”已受理各类“四不办”企业诉求1718件，均办结完成，平均办结时长3.5天，较之前减少2天，营商环境事项一次性化解率达96.3%。

解决情况，通过意见征求、制订解决方案来实现机制优化重塑，让“宁管家”当得更称职、管得更出色。”薛冰说。

当然，优化营商环境并非一蹴而就，需要久久为功、持之以恒。只有持续增强优化营商环境的自觉性和主动性，让企业在高质量发展沃土上专心“成长”，才会让企业有“五感”，才能真正赢得发展主动权。



宁海经济开发区干部在企业一线开展调研。



宁海县综合执法、资规、交警大队等部门成立勘查小组，对企业提出的诉求问题进行现场联合踏勘。



不动产登记窗口加班为企业办理在建工程抵押登记。

评 说

持续优化营商环境 让企业专心“成长”

李国民

企业大型货车要频繁出入宁海徐霞客大道一路段的三角坛，因为这一位置转弯角度太小，企业管理人员杨某在宁海助企平台“企服通”上反映了这一情况，没两天平台工作人员就派人去实地勘察，出台了改造方案，并提出月底完成改造。一件小诉求，得到如此快速的反馈，重视度、执行力无疑是“杠杠”的。

水深则鱼悦，城强则贾兴。好的营商环境是市场主体健康快速发展的助推器，区域发展的关键竞争力。现在各地都在拼经济，说到底，拼的就是营商环境。一个流行的说法是：一个地区的发展“短期靠项目、中期靠政策、长期靠环境”。因此，各地都在不遗余力地优化营商环境。今年4月，省委书记易炼红在全省营商环境优化提升“一号改革工程”大会上强调，要全面打造一流营商环境升级版，全力打造营商环境最优省。我市则提出，要奋力打造营商环境最优市，“营商环境只有更好，没有最好”。

的确，营商环境展示的是党委政府的服务效能，彰显的是社会治理能力和治理水平。哪里营商环境好，哪里就会形成强大的人流、物流、资金流；哪里营商环境差，投资者就会望而却步，企业发展就会磕磕绊绊，区域经济发展就会受到影响。

进一步说，优化营商环境，转变干部作风是关键。营商环境代表着一个地方的市场化程度，反映着一个地方的干部作风。宁海变“问题上门”为“问需下沉”、变“问需于企”为“问计于企”，这两个“转变”，其实就是干部作风的转变。

当然，优化营商环境并非一蹴而就，需要久久为功、持之以恒。只有持续增强优化营商环境的自觉性和主动性，让企业在高质量发展沃土上专心“成长”，才会让企业有“五感”，才能真正赢得发展主动权。