

如何破解优化营商环境中的“痛堵难”问题？

# 我市“营商啄木鸟”将上岗“找茬”

□ 本报记者 冯海砚

营商环境好不好，市场主体最有发言权。优化提升营商环境，需要各方力量“握指成拳”。10月20日，吕梁市优化营商环境促进经营主体发展工作专班办公室印发《营商环境领域“啄木鸟”工作机制（试行）通知》，将充分发挥“啄木鸟”功能，主动发现并有效解决营商环境领域有关问题，加强政企社沟通交流，进一步增强经营主体对营商环境的参与度、获得感和满意度，切实为民办实、企优环境。

该工作机制充分发挥市优化营商环境促进经营主体发展工作专班（以下简称工作专班）统筹协调作用，构建起以营商环境体验官、“12345”营商环境专席、“办不成事”反映窗口、工作专班发现问题等为主线的多维度、多角度、多层次纵横联动主动发现问题工作机制，健全完善问题分级分类处置机制、综合研判分析机制、问题跟踪反馈机制、处理结果评估机制，形成营商环境问题“主动发现——分析研判——处置解决——成效评估”的工作闭环，推动全市营商环境持续优化升级。

在建立营商环境体验官发现问题机制方面，招募20名各界人士作为营商环境体验官，全流程体验感受办事流程的简化、工作效率的提升以及服务环境的优化，通过查问题、找不足、提建议，让营商环境的改进更有针对性和可操作性。体验官重点从党代表、人大代表、政协委员、招商引资企业代表、民营企业和中小企业代表中选取，其中党代表、人大代表、政协委员保持占比30%以上，招商引资企业代表、民营企业和中小企业代表保持占比20%以上。体验官每三年轮换一次。

通过设立体验点，线下选取市本级及13个县（市、区）政务服务中心、市公共资源交易中心、各县（市、区）办税中心，线上选取吕梁通

APP、吕梁政企通APP作为体验点。体验点作为体验官开展发现问题工作的基础工作站，为体验官提供全过程可视可考的工作场所，便于开展长期性、周期性监督。对体验点范围内的重大投资项目注册、立项、落地全过程实施监测，及时发现侵害企业利益、干扰企业经营、破坏市场秩序的隐形障碍，形成常态化监督；体验官转换身份，站在“用户视角”实践咨询、取号、排队、填表、提交申报材料、领取证件、回访评价等服务全流程，零距离体验服务过程。采用亲自办、代理办、陪同办、全程办等形式多角度主动发现问题。面对一线窗口与企业群众办事场景，采集第一手资料，感受和发现办事过程中存在的痛点、难点和堵点问题，提出意

“营商环境专席”，专门受理经营主体从企业准入、准营准办、生产经营、获得奖补、配合执法、破产退出等全生命周期的相关问题。按照统一受理、按职转办、限时办结、统一督办、评价反馈、绩效管理、分析研判的流程，建立工作闭环机制。对经营主体提出的相关问题建立工作台账，汇总问题、问题责任主体与问题处理情况、经营主体对于问题解决的满意度情况等。

实行“首接负责制”。以受理、办理、反馈、回访的全流程机制，保障经营主体和群众反映的困难诉求得到及时解决；建立分类受理体系。听取记录对各级有关部门（单位）及其工作人员在优化营商环境、服务民营企业经济发展、人民群众办事方面存在的

不作为、乱作为、慢作

问题收集清单并按月转送同级工作专班。通过设立窗口。在市县两级政务大厅设立“办不成事”反映窗口，选派窗口受理人员与问题研判人员，建立问题受理工作机制，确定工作流程；通过受理问题。主要受理经营主体、办事群众申请办理业务过程中遇到难点、痛点、堵点等“难以办理”问题；窗口工作人员不担当、不作为、乱作为，以各种理由搪塞推脱、推诿扯皮甚至擅自增设条件、任意刁难、“吃拿卡要”等“不给办理”的问题；通过汇总问题。市县两级政务服务中心按工作流程对“办不成事”反映窗口收集到的问题予以协调办理。市政务服务中心及各县（市、区）工作专班按月汇总在“办不成事”反映窗口仍办不成事的问题，建立“疑难杂症”问题台账。

在建立工作专班发现问题机制方面，充分发挥工作专班人企服务、助企纾困工作职能，常态化开展入企服务，为企业排忧解难。通过开展谈话、实地走访、发放调查问卷、查阅材料等方式开展工作，建立自上而下的问题发现与收集渠道。同时，对接市民营诉求办理渠道，全面收集涉企问题。

通过入企服务发现问题。市县两级工作专班一月一次分类型选取企业开展入企服务，深入开展政策宣讲，现场为企业答疑解惑，主动发现困扰企业生产经营面临的问题诉求，发现并掌握在惠企政策享受、优化提升政务服务、提高政府治理效能等方面问题和意见建议；通过督导调研发现问题。市县两级工作专班定期对各部门开展督导调研，主动了解经营主体反馈问题的落实情况，认真分析未落实的原因，深入查找政策落实的堵点，并进行跟踪督办、定期回访；通过畅通与市工商联、市民营办沟通渠道。定期与市工商联、市民营办沟通协调，主动了解市民营办掌握的民营企业诉求困难，主动跟踪督导问题处理进展。



见建议；体验官通过在体验点发现问题或向企业群众收集问题的方式，及时发现政策不落实、奖补资金不兑现、行政审批不规范、中介收费不透明、企业群众“多头跑”“来回跑”等问题；主动搜集行行政执法部门重复检查、多头执法等情况，窗口服务人员、监管执法人员态度恶劣、故意刁难、推诿扯皮、吃拿卡要、不作为、乱作为等问题；体验官深入经营主体开展问题收集，及时了解掌握经营主体对营商环境的真实感受，发现掌握政府部门涉企检查、收费、处罚、服务、保障方面存在的不合理问题，做好企业诉求困难记录并及时反馈。

在建立“12345”营商环境专席受理问题机制方面，依托“12345”政务服务便民热线设立

为等问题。听取记录对优化营商环境、支持民营企业高质量发展的意见建议，对招商引资、支持民营经济发展政策措施制定、执行、效果等方面的意见建议，对帮助民营企业解决难点热点问题

的意见建议；收集意见建议。开设优化营商环境、招商引资、支持民营企业发展的政策措施、享受优惠条件、申办流程等方面的咨询。运用12345便民热线回访机制，收集经营主体与群众在咨询与投诉过程中反馈的意见与建议。

在建立“办不成事”反映窗口问题收集机制方面，依托市县两级政务大厅，建立“办不成事”反映窗口问题收集机制，综合协调、推进处理普通办事窗口不能解决的问题，重点收集“办不成事”反映窗口仍未办成的各类“疑难杂症”，形成

## 离石公交司机「扶」出社会正能量

八旬老人过马路突然摔倒

本报讯（记者 梁英杰）10月18日，吕梁市见义勇为协会相关人员与市民贺金鱼老人儿媳胡瑞明一同来到吕梁公共交通有限公司一分公司，为该公司公交司机冯涛赠送写有“八旬老人不慎公路摔倒头破血流 公交司机冯涛见义勇为挺身救助”的锦旗，并对冯涛见义勇为、彰显人间大爱的行为给予高度表扬。

事情还得从9月12日离石街头上演的一出公交司机扶老人的故事讲起。

当天中午13点13分许，吕梁公共交通有限公司一分公司301线驾驶员冯涛驾驶公交车至市区世纪广场路段等待红绿灯时，发现一名行动不便、走路颤颤悠悠、拄拐老人突然失去重心，摔倒在地，痛苦地呻吟着，无法自己站起来。此时，公路上的机动车、电动车等各类车辆川流不息，情况十分紧急。驾驶员冯涛第一时间发现险情，向车内乘客交代一声后，立刻拉好手刹，将车辆停稳，迅速下车将老人搀扶至安全地带，当发现老人头破血流，意识不清时立即从驾驶室取出急救包，根据公司日常培训的紧急救援知识，在其他几位好心人的帮助下迅速为老人包扎好伤口，后通过老人的手机通讯录联系到其家属，拨打了120救护车，随后继续投入到运营当中。

老人名叫贺金鱼，离石区大土河村人，经送医院救治后已回家疗养。前几天老人的儿媳胡瑞明专程来到吕梁市见义勇为协会，“我在手机上看到你们是专门表彰奖励好人好事的单位，公交司机冯涛救助我公公的大爱之心，我们全家非常感激，今天特来申请贵会对冯涛能给予表彰奖励。”

“太感谢你们了！我公年纪大了，本身行动不便，平时出门都有人陪同，那天他乘家人不在之际独自出走，如不是你及时救助，真不知道会发生什么意外……”再见到冯涛时，胡瑞明连连道谢。

吕梁市见义勇为协会会长卫霖生高度赞扬冯涛的见义勇为行为，对他为了保护人民群众的生命安全，挺身而出见义勇为行为表示肯定，对公交公司在日常工作中培训司机急救知识，培养职工见义勇为，助人为乐的高尚情操给予表扬。同时倡导在全社会形成崇尚见义勇为精神的浓厚氛围，为促进社会和谐贡献力量。

## 我们的节日·幸福重阳节



“年纪大了，不方便出门，想理理发、刮胡子得到镇上理发店去，很麻烦，幸好有驻村工作队同志的热心帮助，在家门口就能理发了。”今年79岁的薛荣江老人说。入秋以来，离石区民政局驻离石区坪头乡赵家山村工作队队员们在入户走访中发现部分高龄老人、残疾人因行动不便而不能及时理发，导致头发长、乱、难打理，成了很多群众的烦心事。队员们看在眼里、记在心里，在重阳节之际，10月24日，该局驻村工作队联合山西福社养老服务有限公司志愿者们专门来到村里为老年人义务理发。

记者 冯海砚 摄

## 柳林公安教老年人防毒品防电诈

本报讯（记者 李雅萍）“九九”重阳节来临之际，柳林县公安局禁毒大队联合柳林县社区戒毒社区康复服务中心前往辖区广场，为社区老年人送上禁毒、反诈宣传教育知识。

活动现场，该局禁毒大队民警和禁毒社工通过发放禁毒反诈宣传彩页、参观毒品仿真模型等形式，向参与此次活动的老年人普及禁毒知识，耐心细致地讲解电信诈骗分子最新手段、防范技巧，引导老年人主动防范风险，不要贪图便宜而不去医院或卫生所购买药物、不要随意购买保健品、不要轻易泄露个人信息；要做好表率、管好家庭、教育子孙远离毒品，积极参与禁毒反诈工作宣传，为创建平安、和谐家园出力。

参与活动的社区老年人纷纷表示，此次禁毒反诈宣传，进一步增强了自己的禁毒意识，特别是提高了对电信诈骗以及养老诈骗的认知能力。他们将积极主动参与禁毒和反诈斗争活动的宣传，引导家人和身边的人远离毒品、远离电诈，为营造禁毒、反诈浓厚氛围贡献老年人的力量。



10月19日，吕梁市人民医院医技一支部、急诊联合支部在离石区滨河街道城中社区开展“立足岗位做贡献 为民服务进社区”主题党日活动。活动中，医护人员为居民普及生活中常见的疾病突发情况和解决办法，并进行实际操作，让居民做到心中有数、妥善救治。医护人员还为前来就诊的居民免费测血压、测血糖、做心电图、做彩超，耐心细致为他们答疑解惑。还针对行动不便有检查需求的居民，医护人员直接接到居民家中，通过上门诊疗的方式，确保居民足不出户就可以享受到贴心的医疗服务。用实实在在的行动，让居民幸福感、获得感倍增。 侯利军 摄

## 爱国主义教育法表决通过 自明年元旦起施行

十四届全国人大常委会第六次会议  
10月24日表决通过

《中华人民共和国爱国主义教育法》  
自2024年1月1日起施行



这部旨在加强爱国主义教育、传承和弘扬爱国主义精神的法律，共5章40条

包括 总则、职责任务、实施措施、支持保障、附则

● 爱国主义教育规定了爱国主义教育的主要内容，涵盖思想政治、历史文化、国家象征标志、祖国壮美河山和文化遗产、宪法和法律、国家统一和民族团结、国家安全和国防、英烈和模范人物事迹等方面

● 在规定面向全体公民开展爱国主义教育的同时，突出学校和家庭对青少年和儿童的教育



新华社发 张子曦 编制

## 柳林县公安局成家庄派出所 让法治教育走进校园

本报讯（实习记者 王卫斌）近日，柳林县公安局成家庄派出所组织民警走进辖区成家庄中学，联合反诈、禁毒相关部门，开展反诈宣传、禁毒宣传、反校园欺凌宣传活动。

活动中，民警以电影《孤注一掷》为引线，用同学们喜闻乐见的形式，结合“开学反诈第一课”，以近期各高校发生的典型电信网络诈骗案例为切入点，引导广大学生认清涉“两卡”犯罪的欺诈本质和严重危害。民警为学生分发宣传彩页，并就如何认识、怎样预防电信诈骗与学生们展开互动交流，通过对典型案例进行剖析讲解，生动形象地解析了网络兼职刷单类、冒充客服类、校园贷款类等诈骗类型的作案手法。

民警通过展示毒品仿真模型、分发宣传彩页等形式，为同学们讲解了毒品的种类和危害性，引导大家学习了禁毒相关法律法规。民警为学生们认真讲解发放宣传资料，告诫大家在日常生活中要提高自我防范意识，坚决抵制毒品诱惑，引导帮助学生提高了警惕性和防范意识，现场学生与民警互动答疑，热烈讨论，让宣传效果更加突出明显。

活动中，民警就校园欺凌的表现及法律规定作了专题讲解，强调了学校和家长在预防校园欺凌方面的责任和措施，引导学生要树立正确的价值观，学会用法律武器保护自己。成家庄中学校长鼓励学生要勇于对校园暴力说“不”，远离不良恶习，鼓励大家掌握基本法律知识，依法保护自身合法权益，坚决摒弃不良习惯，做遵纪守法的好学生。

一女同学在听了法治宣传教育后说，“这次法律进校园讲座既有趣又意义，使我扩大了知识面，对电信诈骗和毒品有了更多的认识。作为一名中学生，我们应该增强法治意识，树立法治观念，做一个遵纪守法的好青年。”参与活动的民警刘丽锋表示，“此次法治宣传活动帮助学生提高遵纪守法的意识，使我们的青少年增强了法治观念，提高自我防范意识，对预防电信诈骗，抵制毒品有了更深的认识。明确了校园欺凌及青少年违法的危害性。成家庄派出所将继续开展普法宣传教育活动，用实际行动呵护学生们的健康成长。”

此次活动共有1900余名师生参加，切实提升了学校师生知法、懂法、守法的意识，大大提高了师生自我保护、自我防范的能力，为平安校园建设构筑了安全“防护墙”。

普法 宣传

凡人 善事