



# 营商环境怎么样 互换角色来体验

## 我省2052项便民事项可在手机办 推进政务服务“一网通办”

- 依申请政务服务事项可网办率达100%
- 跑动次数平均0.44次
- “辽事通”上线便民事项2052项
- 省(中)直部门149项 各市1903项



- 政务服务“好差评”全覆盖
- 2109个政务服务中心实现100%全覆盖
- 截至11月底 8890平台累计受理咨询投诉建议309万件
- 办结295.7万件 办结率96%好评率92%

### 省营商局推进政务服务“一网通办”

昨日,省政府召开新闻发布会,省营商局负责人介绍了我省打造市场化法治化国际化营商环境的成果。

#### 政务服务100%进厅上网

开展“一网通办百日攻坚战”,推动企业和群众“进一张网、办全部事”“一次登录、一次办好”。全省依申请政务服务事项可网办率达到100%,省级40个部门、660项事项进驻省政务服务中心,651项事项实现网上办理,“应进必进”“应上必上”的政务服务事项100%实现“进厅上网”。

#### 加速建设“辽事通”APP

截至目前,“辽事通”上线高频便民事项2052项。其中,省(中)直部门149项、各市1903项。

依托“一张网”,实现数据多跑路,群众少跑腿。全省各级依申请政务服务事项实现统一身份认证和统一电子监察,可网办率达到100%。

全省依申请政务服务事项平均办理时间缩减79.62%,平均办理环节2.39个,减少23.15%;平均跑动次数0.44次,减少60.54%,即办件38.70%。

#### 审批时限平均压缩50%以上

加快推进项目审批制度改革。项目从立项到开工,最长的政府投资房屋建筑类项目不超过65个工作日,最短的5G类项目不超过5个工作日,审批时限平均压缩了50%以上,申报材料平均减少了60%。

#### 政务服务“好差评”全覆盖

政务服务“好差评”全覆盖,服务效能由企业群众评价。截至目前,政务服务“好差评”覆盖省、市、县、乡四级2109个政务服务中心,实现了入库各中心100%全覆盖,并依托省8890综合服务平台,建立了差评投诉整改落实闭环管理机制。

辽沈晚报记者 胡婷婷

### 省市场监管局企业开办时间2天以内

昨日,省政府新闻办召开新闻发布会,省市场监督管理局相关负责人介绍了市场监督管理部门在优化营商环境方面的措施和成果。

#### 一般性企业开办时间2天内

市场监管局持续压缩企业开办时间。全省将一般性企业开办时间压缩至2天以内。

大连市、沈抚新区等地区企业开办时间已压缩到0.5天。

截至2020年11月底,我省实有市场主体总量达402.66万户。其中,企业107.29万户,是2015年年底的1.93倍。

5年间,全省新增市场主体295万户,日均新增市场主体1588户。

#### 我省投资向第三产业聚集

截至2020年11月底,全省企业和个体工商户第一产业占比3.43%,第二产业占比9.87%,第三产业占比86.7%,其中,第三产业占比比5年前提高了1.91个百分点。

新兴产业发展迅猛,成为经济发展新引擎。截至2020年11月末,科学研究和技术服务业企业达到8.7万户,是2015年末的2.39倍;信息传输、软件和信息技术服务业企业达到5.54万户,是2015年末的1.79倍;文化、体育和娱乐业企业达到1.93万户,是2015年末的3.86倍;教育业企业达到0.7万户,是2015年末的10.14倍。

#### 推动实施“最多跑一次”

针对企业登记、重要工业产品、特种设备生产、检验检测机构、计量标准器具、法定计量检定机构、保健食品及特殊医学用途配方食品广告等行政许可事项,采取“最多跑一次”“一次性告知”。

辽沈晚报记者 胡婷婷

### 浑南区角色互换感受营商环境

近日,浑南区营商环境建设局在全市首先开展“营商环境体验官”活动。

该活动邀请浑南区各机关单位、部门的工作人员作为营商环境体验官,来到浑南会客厅,实际体验完成办事流程,发现审批过程中的问题将及时反馈,进行整改。

浑南区营商环境建设局营商环境建设科负责人韩冰介绍,营商环境体验官采用“全程跟访——问题发现——反馈——处理——评价”的闭环工作体系,以真实场景交互为前提,根据以往管理经验选定最易形成堵点难点的几类业务,让各单位、各部门的领导及工作人员完整体验办事流程,从而发现审批过程中存在的问题,及时反馈,从而针对问题进行整改。

目前,已有来自浑南区30个机关单位的65人作为营商环境体验官在浑南会客厅进行了体验活动,共梳理出18个问题,提出改进建议40余条。

#### 对话体验官:

记者:互换角色体验后有何想法?

体验官李锐(浑南区行政审批局企业登记审批科科长):“我今天体验的是新开办企业业务,录入时间大约半小时,服务人员告诉我大概一个多小时就能取到营业执照。办理时感觉软件上传速度有点慢,尤其是上传这个带人像的照片,大概10秒钟才能成功一次。我们通过协调软件公司应该能够把这个解决。”

记者:体验后认为哪些方面需改进?

体验官张楠(浑南区委组织部工作人员):“对于我们平时接触企业少的部门来说,这是一个很好的体验。通过我们的体验发现实际问题,反馈给主管部门,也能优化我们区的营商环境。”

我体验之后觉得浑南会客厅如果有更多的指引牌,以及便民的充电宝等设备,能给办事人员提供更好的服务。

辽沈晚报记者 胡婷婷

### 铁西区开通“一件事”窗口

铁西区政务中心开通“一件事”综合服务窗口,办事市民只需到一个窗口,交一套材料,即可一次性申请多个事项联办。开通“一件事”窗口在全市尚属首创。

目前,铁西区首批开通了4项“一件事”综合服务事项,包括:  
“我要开诊所”  
“我要开牙科诊所”  
“我要开二手车行”  
“我要开房屋中介”

从单一事项“最多跑一次”提速到多个事项“一次全跑完”,可平均压减时限54.2%,跑动次数均减少至1次。

#### 相关事例

近日,市民宋女士来到铁西政务服务中心“一件事”综合服务窗口办理“医疗机构执业许可证”,宋女士先注册并完成网上申请,之后很快完成了许可证的现场领取。“以前不知道需要办哪些事项、搞不清需要准备哪些资料,也弄不准事项间的前后关系,现在好了,‘一件事’窗口把这些难题全解决了。”宋女士说。

#### 全部手续一次性交付

据工作人员介绍,市民在“一件事”窗口提供办理材料后;工作人员在后台将材料推送至事项部门,实现多部门、多事项同步审批,前置要件与事项审批同步办理、协同推进;最后,再通过免费邮政速递、现场取件等方式将办好的全部手续一次性交付到办事人手中。

此外,铁西区营商环境建设局近期联合区内34个部门17个街道(镇),建立并联审批新模式,实行多个事项“一份指南、一次申报、一套材料、一个流程、一窗受理、一窗出证”联办服务,推动实现“一件事一次办”。

辽沈晚报记者 张阿春