附件1

恩平市优化营商环境提升年行动方案

根据国务院《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）精神，围绕《恩平市人民政府关于印发〈恩平市持续优化营商环境三年行动计划〉的通知》（恩府〔2023〕45号）关于“持续开展营商环境领域重点专项整治，解决一批堵点难点问题”的目标要求，持续打造市场化、法治化、国际化营商环境，特制定本行动方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神以及党中央国务院关于优化营商环境的决策部署和国务院《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》要求，认真贯彻落实省委十三届四次全会、江门市委十四届六次全会以及恩平市委十四届六次全会精神，围绕“高效办成一件事”总目标，通过开展“四总”大行动，即“一件事总集成、一窗口总协调、一专班总帮办、一企业总客服”，践行“有求必应、无事不扰”的服务理念，使政策更贴心、办事更省心、投资更安心、服务更暖心、生活更舒心，进一步擦亮“恩为您”妈妈式服务品牌，切实提振市场主体信心、激发市场主体活力，为稳定宏观经济大盘提供有力支撑，进一步推动恩平经济社会高质量发展。

二、重点任务

（一）开展“一件事总集成”行动，切实提升行政效能

1.高效办成一件事。**一是**持续优化已上线一件事主题集成服务的线上及线下服务体验，推行共享数据自动调用、个性信息自行填报、申请表单自动生成，实现“多表合一、一表申请”“一套材料、一次提交”。**二是**减少企业群众纸质材料提交和办事成本，重点拓展入学报名“零跑腿”“零证明”、出生一件事等55个电子证照应用场景，实现与群众生活密切相关的高频政务服务事项“免证办”。**三是**推进关联事项集成办，梳理一批关联性强、办理量大、办理时间相对集中的一件事、一类事，丰富“一件事”重点事项清单。（责任单位：市政务服务和数据管理局、市行政服务中心、市各相关部门）

2.推动民意诉求“速办”。**一是**依托12345热线平台全面升级，设置“政数局长线上意见箱”，推进企业和群众诉求“一线应答”，探索“营商环境体验官”工作机制，打造具有恩平特色“民意速办”平台，梳理细化不少于500项本地治理事项，实现“接诉即办”，推动解决一批痛点堵点问题。**二是**推动江门市中小微企业诉求快速响应平台精细化配置220项智能分办场景，实现企业诉求“一口归集，智能分拨”。**三是**持续完善企业诉求“117响应机制”，依托市场主体诉求响应服务平台，实现对企业诉求7×24小时响应接办、全流程督办、限时办结，精准收集并协调解决企业诉求。（责任单位：市政务服务和数据管理局、市行政服务中心、市各相关部门）

3.推广湾事通办。**一是**深化政务服务“跨境通办”合作。推广粤港合作成果，配合优化跨境服务地图、线下服务专窗及自助服务有关功能，实现更多服务事项“跨境通办”。**二是**深化“湾事通”综合服务平台建设，推广应用省“湾事通”泛公共服务与资讯小程序，按省平台接入标准，分批推动我市文旅、招生考试、教育培训、就医养老、出行等特色服务进驻“湾事通”平台，用好“湾事通”江门专区。（责任单位：市政务服务和数据管理局、市行政服务中心、市各相关部门）

（二）开展“一窗口总协调”行动，着力优化政务服务

4.推进“一窗式”集成综合服务改革。一是推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，促进实现线下办事“只进一门”、线上办事“一网通办”，进一步完善集约高效的政务服务体系，推动线上线下政务服务能力整体提升。**二是**动态完善全市行政许可事项清单管理工作，落实政务服务事项标准化二次统筹，为推动各综合窗口统一受理提供机制保障。（责任单位：市政务服务和数据管理局、市行政服务中心、市各相关部门）

5.完善基层窗口办事机制。**一是**深入实施“视频办+综合窗口+人工导办”服务，着力解决政务服务事项在基层“就近办”难题，在全市镇（街）便民服务中心、村（居）便民服务站“视频办”窗口全覆盖基础上，高质量推进更多镇村跨层级事项“视频办”。**二是**梳理基层需求迫切的政务服务事项，新增一批事项进驻“粤智助”政府服务自助机，助力“百千万工程”。〔责任单位：市政务服务和数据管理局、市行政服务中心、市各相关部门、各镇（街）〕

6.提升特色专窗效能。**一是**持续抓好政务服务事项“二次统筹”，巩固提升“二次统筹”工作成果，设立江门“市内通办”恩平专窗，实现150项高频政务服务事项“无差别办”。**二是**持续提升“办不成事”反映窗口服务成效，实现企业群众政务服务难点堵点问题“兜底办”，并将“办不成事”反映窗口服务向镇（街）延伸覆盖，推动实现群众难事基层解决。**三是**进一步完善“跨境通办”专窗，依托“跨境通办”专窗和“粤港澳大湾区”专窗，推行全程网办、一体机自助办、视频办等多渠道政务服务模式，推动港澳高频事项跨境轻松办。**四是**深化工建项目综合窗口、政策兑现窗口、园区专窗、华人华侨专窗，实现“一个窗口”“一站式”服务与管理，最大化满足企业、群众的办事需求。**五是**从企业和群众视角梳理服务事项、优化办事流程，推进水电气热过户和不动产登记、水电气网报装和投资建设审批等关联事项跨领域集成办理。〔责任单位：市政务服务和数据管理局、市行政服务中心、市各相关部门〕

（三）开展“一专班总帮办”行动，更好服务市场主体

7.完善恩平工业园、镇（街）代办帮办服务体系。组建招商项目“恩为您”帮办服务专班，推行产业项目全生命周期服务，为项目提供全程帮办代办服务，助力打通项目落地投产全链条各环节间的“梗阻”，实现产业项目全链条审批流程更简、时效更高、服务更优，推动项目早落地、早建成、早达效。〔牵头单位：各镇（街）、恩平工业园、市有关部门〕

8.推进容缺事项承诺办。**一是**以政务服务部门清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础，对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效防范风险的政务服务事项，推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。**二是**根据政务服务事项实施难度、风险可控程度、服务对象信用状况等，采用申请材料后补或免交、实质审查后置或豁免等方式，签订告知承诺书，明确办理条件，约定责任义务。（责任单位：市政务服务和数据管理局、市各相关部门按职能推进落实）

9.推进政策服务免申办。**一是**全面梳理行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策条件和适用规则，强化数据归集共享、模型算法和大数据分析支撑，精准匹配符合政策条件的企业和群众，推动逐步实现政策“免申即享”。**二是**对法律法规明确要求依申请办理的，为符合条件的企业和群众自动生成申请表、调用申请材料，并主动精准推送，便利自愿申请。**三是**优化政务服务平台企业和个人专属服务空间，丰富政策库，实现利企便民政策和服务精准直达。（责任单位：市财政局、市税务局、市各相关部门按职能推进落实）

（四）开展“一企业总客服”行动，全力打通堵点难点

10.持续深化“首席服务官”制度。**一是**深入发挥企业（产业项目）首席服务官牵头协调服务作用，在职能范围内协调企业（产业项目）属地和市有关部门，帮助企业（产业项目）解决在生产、经营、增资扩产、建产投产等过程中遇到的困难和问题。**二是**主动宣传和贯彻政府惠企政策、发展规划和重大工作部署，为企业发展、产业项目建设出谋划策，营造促进经济发展的良好环境。（责任单位：市科工商务局）

11.持续深化“粤商通”平台推广运用。**一是**梳理我市已上线事项清单，利用主流媒体、政务新媒体等方式，大力推广“粤商通”服务平台。**二是**推动线下宣传阵地进园区、进企业、进乡镇，向企业和群众宣传推广“粤商通”，引导市场主体通过出示“粤商码”，实现“免证办”。**三是**挖掘本地可依托“粤商通”上线的事项，用好“粤商通”江门专区，为我市市场主体提供更多本地特色、更具辨识度、更精细化的服务。〔责任单位：市政务服务和数据管理局、市市场监管局、各镇（街）〕

12.持续提升涉企矛盾纠纷解决能力。**一是**高质量运用好深圳国际仲裁院江门中心（江门仲裁委员会）恩平联络站，加强司法机关与法院等仲裁、商事调解机构的协调对接，引导市场主体选择商事调解机构解决商事争议纠纷。**二是**充分发挥恩平华侨华人法律服务中心作用，提升涉侨涉外公证服务水平，加强园区企业知识产权纠纷案件调解，推动法律服务精准高效问需企业。**三是**加强涉侨纠纷联合调解工作室建设，运用“人民调解+司法确认”模式助力涉企纠纷实质性化解，加强知识产权、劳动争议、商会调解工作。（责任单位：市司法局、市法院、市委统战部、市侨联）

三、保障措施

（一）强化组织保障。各单位要进一步提高政治站位，切实将优化营商环境作为重点工作来抓，细化实化具化各项措施，下好营商环境建设“先手棋”。各任务领域牵头单位要深入研究国家、省、市各项营商环境评价指标，细化分解指标任务，查找差距不足，专题研究解决重点难点问题，以创新发展带动全市营商环境水平整体提升。（责任单位：市发展改革局、市各相关部门按职能推进落实）

（二）完善要素保障。各部门单位要深入开展优化营商环境提升年行动，加强法治、土地、资金、人才等要素供应，以高效要素保障为高质量发展赋能。要规范行政执法行为，提高执法透明度和公信力，夯实法治基础建设；要降低民营企业用地成本、提高项目落地效率，优化用地保障；要加大信贷支持力度，推动政银企交流合作，完善金融服务；要深入了解企业用工需求，扩宽招聘渠道，强化人力资源支撑。（责任单位：市政府办公室、市司法局、市财政局、市人力资源社会保障局、市自然资源局）

（三）落实政策兑现。落实各级党委政府出台的惠企利民政策，及时兑现各类财政奖补资金。严格按政策文件规定，进一步梳理阻梗难题、优化兑现流程，依法主动兑现履约，实现惠企政策落实到位、政府承诺兑现到位，切实提高企业的获得感和满意度，全方位提高公共政策实效和政府公信力。（责任单位：市财政局、市各相关部门按职能推进落实）

（四）深化舆论监督。持续开展常态化营商环境宣传活动，按有关规定向社会公开发布涉企政策，及时宣传报道恩平优化营商环境的实践和成效，加大对典型案例和先进事迹的宣传力度，公开曝光一批损害营商环境的人和事，在全社会形成“人人是营商环境，事事是营商环境，处处是营商环境”的浓厚氛围。（责任单位：市委宣传部、市发展改革局）

（五）加强责任落实。各单位要加强与上级对口部门的沟通联系，深入研究上级最新政策，推进本地化改革。要加强部门间协同协作，牵头单位要切实肩负起牵头抓总和统筹协调责任，主动加强与协办单位沟通，协办单位要积极配合，形成推动工作落实的合力。要按要求定期向市全面优化营商环境领导小组报告工作进度，及时提炼总结行之有效的改革经验做法，做好复制推广工作。（责任单位：市发展改革局、市各相关部门按职能推进落实）

（六）注重督导检查。市全面优化营商环境领导小组要加强对各镇街、各部门落实优化提升营商环境措施情况的督导检查，对措施不力、工作滞后的进行约谈，对群众满意率低、反映问题集中的进行追责问责。（责任单位：市发展改革局）

附件：恩平市优化营商环境提升年重点任务清单