

运城市推进“六最”营商环境 工作领导小组办公室文件

运营商环境发〔2021〕1号

关于印发《运城市深化“放管服效”改革 优化营商环境工作方案》的通知

各县（市、区）人民政府，运城开发区管委会，市直各有关部门：

现将《运城市深化“放管服效”改革优化营商环境工作方案》
印发你们，请结合工作实际，认真抓好落实。

运城市推进“六最”营商环境
工作领导小组办公室

2021年5月10日

运城市深化“放管服效”改革优化营商环境 工作方案

为进一步贯彻落实国务院、省政府优化营商环境的有关精神，持续深化“放管服效”改革，抢抓“十四五”发展机遇，确保“十四五”转型出雏型开好局、起好步，更好服务和保障我市高质量转型发展目标，努力营造更加便捷高效的营商环境，结合我市实际，特制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入贯彻习近平总书记视察山西重要讲话重要指示和“三篇光辉文献”，按照省委“四为四高两同步”总体思路和市委市政府“五抓一优一促”的战略部署，围绕我市营商环境进入全省第一方阵目标，着力打造审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好的“六最”营商环境。

二、主要举措

（一）开办企业

1. 优化企业开办流程

推进“企业开办全程网办”系统应用。申请人只需登录一个平台、填报一次信息，企业信息在行政审批、公安、税务、人社、公积金等部门间共享，审批通过后发放电子营业执照，申请人可凭电子营业执照办理后续税务、社保登记等事项。线下“一窗受理”。申请人一次性提交所有材料，综合窗口人员经审查认为符合受理条件的，将申请材料流转至相关部门审批。相关部门根据职责实施审批，多部门联合办理事项由最终环节审批部门负责归总核验并转达综合窗口，向申请人一次性发放营业执照、公章、发票等。推动线上线下融合办。根据不同企业需求，对暂时不能实现电子签名的相关投资人或者其他企业，提供网上申报、线下办理融合模式。对全流程申领营业执照的新开办企业，提供窗口自助打照、邮寄送达服务。

2. 压缩企业开办时间

将全市企业开办时间压缩至1个工作日内。其中商事登记环节最长不超过0.5天，刻制公章、申领发票、员工参保登记、公积金开户登记并联办理最长不超过0.5天。

3. 降低企业开办费用

通过“网上办”“就近办”“免费邮”，实现办事群众零花费。鼓励有条件的县（市、区）免费为新设企业发放一套印章（企业名称印章、财务章、发票专用章、法定代表人章），免费为新设

企业提供增值税防伪税控设备。根据申请人要求，开展邮寄营业执照、公章、发票等服务。持续开展“政银合作”，各合作银行为新设企业免费提供营业执照代办服务，并在相关规定范围内提供金融服务价格优惠。

4. 推进企业办证便利度

全面推进“证照分离”改革全覆盖。改造原有的审批方式和流程，逐项制定告知承诺模板和操作规程，规范告知、承诺、发证“三步走”程序。提高告知承诺事项的占比。

5. 推行企业注销“一网”通办

企业在进行注销时，只用登录一个平台，即可办理税务、社保、营业执照等注销手续，为企业退出市场提供更加便利化服务。

（市审批服务管理局牵头，市市场监督管理局、市公安局、市税务局、市人社局、市住房公积金管理中心配合）

（二）办理建筑许可

1. 精简办理建筑许可环节、缩短办理用时

（1）施行建设、勘察设计单位质量承诺制和重要工程施工图专家论证制，严格落实质量终身责任制。建设单位申领施工许可证时，应提交建设、勘察设计单位勘察设计质量承诺书。

（2）推行“多测合一”改革。在我市建设工程项目涉及规划、土地、房产、绿化、人防、消防等行政审批的测绘服务领域

全面推行“多测合一”。

(3) 进一步推进完善现场联合验收。房屋建筑和市政基础设施工程竣工联合验收实施“一家牵头、一窗受理、并联审批、限时办结”的工作机制。按照“一份办事指南，一张申请表单，一套申报材料，完成多项审批”的运行模式，实现全市建设工程竣工联合验收管理系统统一管理。

(4) 开辟建设项目快速审批“绿色通道”。除主体工程外，对建设单位取得《建设用地规划许可证》、确定施工、监理单位的，准许先行进行非主体工程施工。经向建设行政主管部门报备后提前进场施工的不视为违法施工，按承诺方式办理现场踏勘环节。

(5) 推行“拿地即开工”试点工作。提高社会投资工业项目审批效率，通过加强事前介入辅导，突出事中事后监管，对社会投资新建工业项目采取政府提前给定标准条件、建设单位提前进行文本编制、签订土地出让合同与完成各类审批许可同步落实，进一步减审批、并环节、优流程、缩时限、转方式。

2. 降低办理建筑许可成本

推动工业项目联合测绘费用采用政府购买服务的方式，降低企业测绘费用。积极探索将基础设施配套费纳入土地出让成本等多种方式，降低企业办理建筑许可费用，提高企业满意度。

3. 提高建筑质量控制指数

出台并完善与建筑质量控制指数相配套的制度文件，进一步明确在竣工验收时未能发现的因勘察、设计、施工、监理及建筑材料、建筑构配件和设备等原因造成的工程质量问题的责任主体，严格按照质量终身责任制追究责任单位及项目负责人责任。

4. 提高办理建筑许可便利度

探索实行联合告知承诺制。各指标成员单位对通过事中事后监管能够纠正且不会产生严重后果的审批事项探索实行告知承诺制，公布承诺制办理事项清单、办事材料和具体要求，并明确对已经实施区域评估范围内的工程建设项目相关的审批事项实行告知承诺制，每个阶段形成一张制式承诺单，提交牵头部门。

不断完善优化审批服务工作。依托“一站式、一张网”审批服务平台，不断完善网上申报、网上受理、网上预审、网上审批的“不见面在线审批”办理模式；大力推行电子印章、电子证照、电子档案，探索企业自主打证，为企业和群众提供高效、便捷的政务服务；定期进行企业回访，了解在办理建筑许可全流程中存在的困难与遇到的难点，查摆问题找原因，积极协调处理；牢固树立服务意识、客户意识，进一步提升办事企业的满意度和获得感。

（市审批服务管理局牵头，市住建局、市规划和自然资源局、市城市管理局配合）

（三）获得用电

1. 办理环节

对大中型企业用户，取消 10 千伏供电的非重要、非高危客户设计审查和中间检查环节，合并现场勘查与供电方案答复、竣工验收与装表接电环节，办电环节压降至 4 个以内。对于低压小微企业用户（即城市地区接入容量 160kVA 以内、农村地区接入容量 100kVA 以内的小微企业用户），实施“三零”服务，办电环节进一步压减至 2 个。高低压用户实现一证办电（低压为身份证，高压为营业执照，其余资料通过政企信息共享实现，无需用户办电时提供）。贯通政务审批系统、入驻政务服务大厅，实行“一窗受理、一链办理”。进一步简化规划路由、掘路施工等涉电审批程序、压减审批时限，对高压用户，实行并联审批、限时办理，对于 10 千伏项目相关涉电审批时限进一步压减至 3 个工作日内，对于低压小微企业用户，实行免审批或者备案承诺制。

2. 压缩办理时限

10 千伏大中型企业单电源用户办电服务环节时间进一步压减至 25 个工作日内，双电源用户压减至 35 个工作日内；低压小微企业客户实施零上门、零审批、零投资“三零”服务的平均接电时间压减至 5 个工作日内；低压非居民平均接电时间压减至 7 个工作日内；低压居民客户压减至 2 天以内。

3. 降低成本费用

对 10 千伏及以下客户，为用户提供典型设计图册和典型造价手册，推动受电工程建设标准化。

4. 供电可靠性

加强电网建设。将电网规划纳入城市总体规划、区域控制性详细规划等市政规划。将重大项目用电需求纳入电网建设规划，提前开展电网骨干网架建设，确保重大项目稳定供电。提升智能化水平。应用现代信息技术，对电网进行灾前预测、灾害评估、故障诊断分析。应用智能设备，实现对供电设备的全时段巡视，及时发现和排除隐患问题。优化停电作业。推广不停电作业，减少客户“停电感知”。推出停电感知服务，停电计划、故障停电、抢修进度和送电安排等信息通过即时通讯软件、短信、移动客户端等渠道主动推送到用户。

5. 电费透明度

严格落实省发改委有关电价政策，及时将电价信息通过线上线下渠道对社会公布。通过多种渠道，进一步做好电价政策信息的宣传、告知和解释等工作，并严格贯彻落实国家和本省有关电价政策的要求。推广电子发票、电子账单、电量电费，让群众明明白白用电。

6. 用电报装便利化

进一步提升线上办电便利度，实现办电全业务流程线上通办。用户可通过互联网、手机 APP 等渠道提出报装申请、签订合同，实现网上预约、上门服务、移动作业、现场办结。

7. 用电价格

严格执行省发改委对电力价格的规定。主动接受社会监督，将电费价格在网站和各营业厅进行公示，并同步将监督热线和服务热线进行公布，保障客户对电力价格的知情权。创新用电交易机制，让更多战略性新兴产业企业享受每度 0.3 元电价。

(国网运城供电公司牵头，市能源局、市发改委、市审批服务管理局配合)

(四) 获得用水、用气

1. 简化用水用气报装手续

简化用户报装申请材料，提供材料不超过 3 件(用户申请表、用户资料、工程图纸)，一次性告知用户所需材料，执行报装资料容缺制度。提供“一站式”报装服务，入驻政务服务大厅“一窗受理”、企业服务大厅设立报装受理窗口。推行“掌上办”使水气报装服务更加便捷。

2. 获得用水用气耗时

压缩办理时限，除设计、施工及道路占掘手续外，报装即时办理，办理用水时限压缩至 10 个工作日。办理用气时限压缩至

10 个工作日，其中报装、勘察、勘察方案不超过 4 个工作日，竣工验收不超过 2 个工作日，通气不超过 4 个工作日（不含设计、施工、施工手续办理等）。

3. 获得用水用气费用

加快推进价格市场化改革，具备条件的大用户协调供气单位直供，落实“煤改气”用户改造优惠政策。推进水气接入和服务标准化，提供办理进展可查询服务，做到接入标准、服务价格公开透明。取消用水开关闸费、接口费、增容费、报装费、开户费、竣工核验费等费用，使用水表口径 DN100 以下中小微企业免收水表安装费。取消用气工本费、检测费、通气费、二次作业费，对非居民用户报装费建立实行优惠政策。

4. 用水用气价格

在执行阶梯水价气价政策基础上，探索降低重点发展企业用水用气价格。

（市城市管理局牵头，市首创水务、市银龙水务、市经纬天然气公司、市民生天然气公司配合）

（五）登记财产

1. 优化不动产登记服务

优化不动产登记窗口设置，实行不动产登记、交易、缴纳税费“一窗办理”。在各级不动产登记大厅设置企业服务专区，实

现企业间转移登记当场缴税、当场发证，一个环节、一次完成。优化“一窗受理、并行办理”工作流程，抵押注销、查封、异议登记即来即办，注销登记、抵押登记1个工作日办结，转移登记、变更登记、更正登记、预告登记3个工作日办结，首次登记5个工作日办结。分类梳理不动产登记服务事项清单并向社会公布，编制办事指南。建立完善“抵押登记+金融信贷”联办机制，将不动产抵押登记延伸至金融机构和市公积金等服务场所，实行贷款核准及不动产登记的一并收件、一并申请、一并面签。对新供地项目实行“交地即交证”，项目业主可在签订《国有建设用地使用权出让合同》或者取得《划拨决定书》，按规定缴纳土地出让金或价款后领取不动产权证。

2. 推进“互联网+不动产登记”

依托政务服务网和“三晋通”实现不动产登记网上办、掌上办，提供网上预约、网上查询、网上支付和网上开具电子证明等服务。大力推行不动产登记智能辅助审批和不动产登记电子证照网上核验，提高电子证照、电子档案在不动产登记办理中的应用度。推动不动产登记电子证照在政府公共服务事项中的应用率100%、不动产登记信息可查询率100%。

3. 推广不动产登记与水、电、气、网络、有线电视过户等关联业务联动办理

协调水、电、气、网络、有限电视等有关部门，进行业务对接。对现有的不动产登记系统进行升级，加入水、电、气、网络、有线电视过户等业务关联业务联动办理程序争取让群众办事更加便利。

4. 积极推进不动产登记延伸服务

为进一步扩展此项服务，与各银行进行对接，争取在更多银行设立不动产抵押登记业务窗口，实现不动产登记与银行金融服务资源共享，进一步提高不动产登记营商环境水平。

5. 优化“不动产登记+邮”服务

做好不动产权证书免费邮寄服务，对符合“容缺受理”条件的，落实“邮帮办”等服务举措，实现“一次办好”。

（市规划和自然资源局牵头，市住建局、市税务局、市中级人民法院配合）

（六）纳税

1. 减少报税次数

制定“最多跑一次”和“全程网上办”办税事项清单，发布办税指南和标准化材料清单，基本涵盖常用税种。合并申报，企业在申报增值税的同时，可同步完成城市维护建设税、教育费附加、地方教育费附加等税种申报，实现“一次填报、多税申报”。加快建设“便利化办税+网络化服务+个性化推送+在线化审核+

数据化管理”为一体的电子税务局，实现日常业务“网上办”，咨询辅导“在线办”，单一业务“掌上办”、关联业务“一键办”。

2. 压缩报税时间

打造电子税务局，倡导纳税人网上自主办税，建立辅助申报系统，根据企业财务报表数据和系统内企业基本信息，帮助纳税人预填电子纳税申报表，纳税人核对无误后即可在线提交；梳理纳税人常见问题，提供“7×24”小时实时智能解答服务。推出预约叫号、智能排号服务，自动提示纳税人需要携带的相关资料，并根据预约办税情况，合理调配窗口资源。

3. 降低企业税费

开展线上线下辅导，通过开设网络纳税人课堂、送政策上门等方式，帮助符合条件的企业申请优惠政策减免税费负担。严格落实国家各项减税降费政策，切实减轻企业税费负担。合理调整社保、医保、公积金缴费基数和缴费比例，清理整治乱收费和第三方截留减税降费红利行为。

4. 优化增值税留抵退税流程

大力推行电子退税，简化申请资料，优化办理流程。拓展网上申报更正业务范围实现企业所得税预缴申报、增值税小规模纳税人申报、增值税一般纳税人申报网上撤销、更正申报。

（市税务局牵头，市人社局、市医保局、市住房公积金管理

中心配合)

(七) 跨境贸易

1. 优化各项业务办理环节

落实海关税收征管创新模式。大力推进集中内销、汇总征税、自报自缴、“先放行后改单”等改革举措，进一步提升电子支付比例，减少企业现场递单的比例。落实“多证合一”改革要求。申请人办理注册登记时，需要同步办理海关进出口货物收发货人备案的，由申请人补充填写相关备案信息，海关确认接收到企业相关信息后完成备案，企业无须再到海关办理备案登记手续。

2. 压缩通关时间

利用全国通关一体化、通关无纸化等通关模式，积极鼓励企业采取“提前申报”、“两步申报”等申报方式，加快企业通关效率，实现24小时智能通关。

3. 减少通关环节

在通关环节，按照风险类别进行货物分流，对低风险货物实行自动验放。在查验环节，根据查验布控指令，高效完成查验环节。在单证审核环节，智能审核比对检验检疫证书，大幅提升审核效率。

4. 简化业务手续

一是清理、取消没有明确依据的手续和证明。对海关公共服

务事项中要求申请人提供证明或盖章的情形进行清理,对没有法律法规依据的证明和盖章环节,原则上一律取消。二是简化加工贸易、出口原产地证、行政相对人管理事项等业务办理流程。继续推广原产地证、税单自助打印便利措施,企业无须到海关办理打印和签字、盖章手续。三是全面推广应用国际贸易“单一窗口”,文件准备和提交通过“单一窗口”系统以电子化、无纸化方式完成,减少进出口文件提交时间。与银行、保险、民航等行业机构合作对接,将出口退税申报、企业注册备案等业务纳入平台,建立具备“通关+物流+支付”功能的一站式服务平台。

(运城海关牵头,市商务局、市市场监管局配合)

(八) 办理破产

1. 加强破产案件审判

完善简单破产案件简易审、执转破以及重整和解等制度,探索立转破、审转破制度。

2. 提升破产办理专业化水平

推进设立专门负责破产审判业务的合议庭或审判专业团队,实现办理破产规范化,提升破产重整成功率,疑难复杂案件由中院提级处理。

3. 进一步提高破产案件处置效率

依法通过互联网拍卖平台,以网络电子竞价方式公开处置债

务人财产,拍卖过程对外公开。建立企业破产处置工作联席会议机制,政府部门与人民法院共同协调解决产权瑕疵、职工安置、税收政策、逃废债等问题。由财政资金给予支持,设立企业破产费用援助资金,为破产费用不足的企业提供启动资金。

4. 加快推进破产审判信息化建设

运用好最高人民法院破产重整信息平台,实现破产案件办理全节点管控、债权人线上表决及结果自动统计、委托评估审计事项全网公开,全面加强对破产案件的质效管理。

(市中级人民法院牵头,人行运城市中心支行、市税务局配合)

(九) 获得信贷

1. 扩展融资渠道

推动建设综合金融服务平台,支持中小微企业在线对接金融机构,满足融资、政策信息等发展需求。用好“南果贷”、转型发展基金和文旅发展基建等金融产品。召开政银企洽谈会,引导银行业金融机构加强项目储备管理,扩大信贷投放;开展“金融下乡、送贷入企”活动,定期向金融机构推介、发布全市重点项目和重点企业资金需求,保障重点企业、项目的融资;积极争取省行在信贷规模和信贷政策上的支持,引导银行对企业新上项目及时给予固定资产投资中长期贷款,为重点企业、项目提供“全流程”、“定制式”的信贷服务。

2. 降低融资成本

推广政银风险分担机制,设立贷款担保资金和风险补偿资金池,由担保机构、地方财政、合作银行等相关方按比例分别承担风险补偿,对贷款损失发放风险补偿,降低银行风险承担比例,确保对有效信贷需求的中小微企业应贷尽贷。

3. 推动股权融资

鼓励国内创业投资基金、私募股权基金、风险投资基金来我市投资。吸引国内外业绩突出、管理成熟的投资机构来我市设立各类投资基金。探索和完善政府产业引导基金的运作机制,做大做强我市政府产业引导基金。

4. 提升小微企业服务质效

引导全市银行业保险业回归本源、专注主业,优化金融资源配置,全面提升服务效率和水平,为中小企业提供更便捷、高效的金融服务。提高办贷效率,对重点产业链上的中小企业实行利率优惠,强化小微企业、“三农”、民营企业等领域金融服务,促进实体经济发展和民生改善。

(市金融办牵头,人行运城市中心支行、运城银保监分局、市工信局配合)

(十) 保护中小投资者

1. 强化投资者保护宣传

利用法院官方网站、微信公众号等媒介发布相关典型案例，引导中小投资者理性维权。以案说法、以案释法，向各类市场主体宣示正当的权利行使规则和违反义务的法律后果，强化市场主体的契约意识、规则意识和责任意识。引导金融产品及服务提供者切实履行投资者适当性审查义务、信息披露义务和最大损失揭示义务。

2. 健全立体化诉讼渠道

加强诉讼服务网、手机移动微法院以及自助移动终端设备的建设。拓展诉讼服务大厅的智慧法院功能区，安装电子导诉设施。开通微法院，当事人手机扫描二维码即可完成网上立案、通过手机诉讼服务 APP 或者微信小程序可完成案件流程信息自助查询、通过 APP 移动支付可完成诉讼费用缴纳。在诉讼服务大厅设立跨区域立案窗口，配备专门的人员和设备设施。

3. 改革审判工作机制

推行案件繁简分流，针对中小投资者所涉案件构建多元解纷、分层递进的工作模式。将保护股东知情权、利益分配权、优先购买权等股东代表诉讼案件引入诉前调解机制中，快速审理加快中小投资者权利实现进程，缩短诉讼案件审结时间。与人民调解组织、调解机构、行业协会、律师协会、政府机关开展对接工作，建设多元化解工作平台，实现网上调解、网上材料传输、网上司

法确认。

4. 倡导柔性执法

强化“柔性保全”“善意执行”，依法审慎适用“查冻扣”等强制措施。不断优化司法服务，深入开展“三服务”活动，精准把握企业难点、痛点，推出更多便捷服务企业举措。

（市金融办、市中级人民法院牵头，市直有关单位配合）

（十一）执行合同

1. 企业解决商业纠纷所需的时间和成本

（1）畅通立案渠道。严格执行立案登记制，提供窗口立案、网上立案、上门立案、假日立案、跨域立案等多种服务方式。对买卖合同、金融借款合同、委托合同等商事案件开通网上直接立案渠道，人民法院对符合条件的予以登记立案，原告无须另行提交纸质诉状。

（2）提高审判效率。推行诉前调解，引入线上调解室、律师调解室等平台，在征求当事人意愿前提下，委托、委派特邀调解员或特邀调解组织先行调解。推行繁简分流，扩大简易程序适用范围，推出智能繁简分案系统，对符合条件的一审民商案件实行简案速裁。

（3）解决执行难题。人民法院、人民检察院及发展改革、公安、司法行政、税务、市场监管、房管等单位集中签署执行联

动合作协议，各单位对被执行人财产实行网络联动查控，覆盖房产、存款、车辆、证券、工商登记等财产信息。通过网络平台进行处置涉案财产，开展房产、车辆、电子产品等集中处置、集中展示活动。

2. 提高司法程序质量

集中公开司法数据。在运城市中级人民法院诉讼服务网集中公开全市法院商事案件收结案情况、结案率、平均审理天数、平均执行天数，社会公众可以随时随地了解法院审判动态。

打造一站式在线诉讼平台。依托移动微法院、律师服务平台、电子送达平台、人民法院鉴定、保全平台，探索审判全流程在线办理，两级法院从立案到庭审提交材料、联系法官等全部诉讼流程在网上完成。实现案件诉讼风险智能评估、在线立案、跨域立案、在线调解、在线提交证据材料、在线阅卷、在线联系法官、在线申请鉴定保全、在线提出执行申请等多项功能，打造手机端在线诉讼平台。

（市中级人民法院牵头，市金融办、市司法局配合）

（十二）劳动力市场监管

1. 招聘

推进“互联网+”就业、社保、人事人才、劳动关系等方面建设，完善社会保险网上服务平台、手机移动客户端和社保自助

服务终端，为服务对象提供社保业务的“一站式”在线办理和进度跟踪、推送服务。

在线提供就业服务。打造网上就业超市，为企业发布用工需求、开展招聘辅导，为劳动者提供就业信息、职业培训等。提高人才流动便利度，提供精准就业服务。

支持灵活就业。开通灵活就业网上登记窗口，为灵活就业者缴纳社保费提供委托银行签约缴费、自助终端缴费、微信清缴、办税大厅划扣等多种渠道。

2. 用工

开展企业薪酬调查工作，进一步完善以工资指导线、劳动力市场工资指导价位和人工成本信息为核心的企业工资分配宏观调控体系，发布职业工资指导价位、行业人工成本信息，为企业开展工资集体协商，调整职工岗位工资标准，建立正常的工资增长机制。

注重加强法治保障，引导企业遵守劳动法律法规、提高用工管理水平、完善工资分配制度。注重加强服务体系建设，推进招聘服务常态化、用工服务均等化、就业服务精准化、一站式服务规模化。注重加强用工管理的监管，加大用工保障支持力度，不断提升构建和谐劳动关系工作水平。

充分发挥就业专项资金对落实就业扶持政策的支撑作用，制

定减免社保费工作方案。做好农民工、高校毕业生等重点群体就业保障工作，完善创业支持措施和技能培训服务，通过优化服务带动就业创业。

3. 优化劳动关系

开展和谐劳动关系创建活动，针对劳动者待岗、失业、收入减少、劳动关系不稳定性增加等风险，加强劳动用工指导。开展清理整顿人力资源市场秩序专项检查，抓好农民工工资无拖欠证明报批审验管理、工资保证金、工资专用账户等治理欠薪制度落实。推动仲裁机构实体化建设，完善基层调解组织建设，打造“互联网+调解仲裁”审理方式。

（市人社局牵头，市司法局配合）

（十三）政府采购

1. 完善政府电子采购平台建设

依托山西省财政厅统一建设的政府采购信息化平台，以云计算、大数据等信息技术为支撑，集政府采购执行、监管和服务事项于一体，包含预算编列、采购意向公开、采购需求确定、采购计划备案、采购实施（采购公告发布，专家抽取，结果公告，合同签订）、合同融资、履约验收、绩效评价等采购全过程，实现政府采购“全程在线、一网通办、流程统一、实时追溯”，大幅度提高政府采购的执行效率、监管效能和服务水平。让数据多跑路，群

众少跑腿。

2. 建立健全政府采购质疑和投诉机制

根据山西省深化政府采购制度改革工作有关精神,推进政府采购行政裁决试点工作,在处理政府采购投诉工作中以当事人双方自愿为基础,在法定职权范围内,通过约谈、调解、提供法律意见等方式化解采购纠纷,不断提高采购纠纷非强制化解的比例和水平。

(市财政局牵头,市审批服务管理局(市公共资源交易中心)、市交通局等市直有关单位配合)

(十四) 招标投标

1. 互联网+招标采购

推进“互联网+招标采购”,建立全市统一规范的公共资源交易服务平台,推动招标投标全程电子化。按照《山西省深化公共资源交易平台整合共享实施方案》要求,进一步加大平台系统建设力度,全面实行全流程电子化交易,提高工作效率,降低人为因素对交易活动的影响,确保交易活动的公开、公平、公正。

2. 优化投标保证金管理机制,降低招标投标交易成本

投标保证金可自主选择银行业金融机构、工程担保公司出具保函或保险机构出具工程保证保险保单的形式提交,加快推行采用保函形式提交投标保证金,探索推行电子保函,招标人不得限

制投标保证金提交的形式。对于投标人在投标有效期内撤销投标文件、中标后在规定期限内不签订合同或未按规定提交履约担保等行为，将其纳入投标保函的保证范围进行索赔，并作为不良行为记入信用记录。招标人在招标文件约定要求中标人提供履约担保的，应当同时向中标人提供相同比例的工程款支付担保。

3. 坚持公开透明、公平公正，依法平等对待各类市场主体

各行政监督部门做好本领域或本行业健全完善统一交易规则，制定出台相关的招标投标负面清单，通过公共资源交易平台等及时向社会公开发布。完善招标组织形式、资格审查方式、评标办法等作出明确和调整，放宽企业投标条件，保障民营和外地企业参与公平竞争。按上级要求适时清理涉及有关规章、行政规范性文件和其他政策措施中对民营、外资企业投标设置不合理限制和壁垒的规定，依法纠正和查处违法违规行为。

4. 建立公平有效的投诉处理机制，规范行政监督部门投诉受理流程

各行政监督单位要在门户网站、监管平台、政务服务和公共资源交易场所等醒目位置公示负责投诉处理的机构及其电话、电子信箱、通讯地址和投诉指南。完善招标投标投诉举报接收、转办、反馈工作机制，投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定，可在法定时限内通过该渠道向相

关行政监督部门提出投诉。依法查处招标投标投诉案件。

5. 加强招标投标信用监管

严格执行《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》等法律法规规定。有关行政监督部门要及时归集公示市场主体的违法失信信息，结合我市实际，积极开展守信联合激励和失信联合惩戒。

(市发改委牵头，市审批服务管理局(市公共资源交易中心)、市住建局、市水务局、市交通局等市直有关单位配合)

(十五) 政务服务

1. 网上政务服务能力

推行全程网办，实现事项从申报到结果推送的全流程自动化、智能化服务，企业和群众在网上提交全部资料后，由业务科室完成审核办理，最后通过快递递送结果或生成电子证照，实现“零原件、不见面”，部分实现“秒批秒办”。

推进流程再造，实现“办事零跑动”。从方便企业和群众“一件事一次办”的角度出发，对涉及的相关政务服务事项进行再梳理，围绕申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、发证方式、管理架构进行流程再造，强化融合串接、系统集成、数据共享、业务协同，实现一次性告知、一张表填报、一张网通办、一站式办理，推动“最多跑一次”向“办事零跑动”转变。

编制标准化事项清单，公布“全市通办”事项清单，全部实行线上线下融合办理，整理市、县两级所有行政审批事项和公共服务事项以及“四办”事项清单。梳理“一件事一次办”清单，形成涉及多部门、多层级的“一件事一次办”场景，明确牵头部门，推进关联事项并联办理，显著提高办理效率。梳理“马上办”事项清单，通过集中授权，将各部门“马上办”事项的受理、办理权限，集中委托到政务大厅综合窗口统一行使，让群众企业办事立等可取。

2. 政务服务事项便利度

政务信息系统整合共享，提高企业和群众办事效率。开通周末便民窗口，建设并运行7×24小时不打烊的政务服务大厅，最大限度方便企业和群众办事。

畅通拓展企业和群众诉求表达渠道。做好12345政务服务便民热线、市委市政府信箱、“民呼我应”手机客户端、人民网《领导留言板》、国家政务服务平台的企业和群众诉求受理工作，热心、耐心、细心服务。建设集咨询、投诉、求助、建议、举报等功能为一体的，涵盖电话、网站、信箱、手机APP等多渠道的，企业和群众诉求受理的“总客服”。

开通12345热线企业服务专席。依托12345热线设立企业服务专席。通过话前语音提示引导企业进入专席表达诉求，针对企

业全生命周期，按政策法规、工商注册、市场环境、政务环境、税收缴纳等，分类受理企业诉求。依托不断更新和完善的知识库，能立即答复的立即答复。不能立即答复的，转各县（市、区）、运城开发区、市直各有关单位当日内电话答复；当日无法答复的，转派至诉求办理单位，视情况限定3-5个工作日内，由承办单位答复、受理中心回访。企业仍不满意或无法解决的，纳入13710督办系统跟踪办理。

开通企业诉求绿色通道。依托“民呼我应”网络平台开通企业诉求绿色通道，企业可通过专用按键“一键直达”“指尖”诉求表达区。受理后，按照12345热线的工作流程办理企业诉求，办理结果依企业要求，将可公开的信息，通过网络平台公开发布，并开通办理进度自助查询功能。此外，待市工信局“I运企”APP开发完成后，链接合并运行。

开设“涉企政策信息”栏目。依托“民呼我应”网络平台开设“涉企政策信息”栏目，将来源于市政府、市政府办公室，以及市发改委、市行政审批服务管理局、市工信局、市商务局、市税务局等单位的涉企类行政公文，按照公开属性，经严格审核后予以发布。建立市直各单位向受理中心推送最新涉企政策信息的责任机制，定期通过市政府办公室名义通报信息报送情况。同时，依托涉企政策信息完善12345热线知识库，逐步实现企业诉求接

诉即办、高质办理的良性循环。

归并优化政务服务便民热线。根据国务院、省政府要求，瞄准“年底前实现12345一个号码服务”的目标，除110、119、120、122等紧急热线外，按照整体并入、双号并行的方式，归并省、市两级有关部门热线的话务和座席；按照设分中心的方式，监管、考核国务院有关部门设立的热线。进一步优化工作流程，强化技术支撑，提高人员素质，提升服务水平。

“好差评”覆盖全部政务服务事项、全部评价对象、全部服务渠道，评价结果进行公示。对差评启动回访程序，并要求责任单位和责任人进行限期整改。政务中心将对整改情况进行全程监督。

3. 政务服务满意度

依托一体化在线政务服务平台，规范网上办事标准、优化网上办事流程、整合政府服务数据资源、完善配套制度等措施，推行政务服务事项网上办理，推动企业群众办事线上只登录一次即可全网通办，零跑路。“一部手机三晋通”，能上线必上线，让群众不受空间限制，随时随地可办。

围绕与群众日常生产生活密切相关的领域，梳理“就近办”事项，运用全市政务服务“一张网”，推动实行全市通办、跨区能办、异地可办。

对涉及多个部门、多个事项的一件事，再造审批流程，推进部门业务协同，实行“申报表单一次填写”、“申报材料一套提交”、“批文证照一库共享”、“审批进度一网查询”、“审批服务一站办理”服务模式，切实解决群众多头跑的困扰。所有事项办结结果均可通过 EMS 快递送达。

4. 与国家政务服务平台数据共享

建立健全政务数据共享协调机制，推动电子证照扩大应用领域，实现更多政务服务事项网上办、掌上办、一次办。依托全省一体化在线政务服务平台，整合现有政务服务事项前端受理功能，解决企业群众办事在不同部门平台重复注册验证、重复录入查询等问题，实现“一次认证、全网通办”，打造“纵横全覆盖、事项全口径、内容全方位、流程全链条、服务全渠道”的全省政务服务“一网通办”总门户，实现网上政务服务统一入口和出口。

（市政府办公室、市审批服务管理局牵头，市直有关单位配合）

（十六）知识产权创造、保护和运用

1. 引导知识产权高质量发展

科学高效运用好知识产权发展专项资金，积极开展知识产权保护进企业、进单位、进社区、进学校、进网络等活动，不断提高全社会特别是创新创业主体知识产权保护意识，保护和激发科

研人员的积极性和创造性,激励潜心钻研,鼓励原始创新,不断做出重大原创成果,为持续产出高质量知识产权提供丰沛源泉,推动形成新时代知识产权创造、保护和运用全方位系统化高效服务。

2. 提升知识产权保护社会满意度

加强知识产权保护工作顶层设计,提高知识产权保护工作法治化水平,强化知识产权全链条保护。设立知识产权审判庭,实行民事、行政和刑事审判“三合一”。建立执法协作机制,组织开展一系列知识产权保护联合执法和综合执法行动,构建司法保护和行政执法“优势互补、有机衔接”的工作模式。

3. 非诉讼纠纷解决机构覆盖面

建立知识产权纠纷多元化解机制,开展知识产权纠纷仲裁调解,筹建设立知识产权维权援助中心,律师调解工作室,基层知识产权保护工作站,为市场创新创业主体提供专业、便利、快捷、经济的知识产权保护服务。

(市市场监督管理局牵头,市公安局、市金融办、市中级人民法院配合)

(十七) 市场监管

1. “双随机、一公开”监管覆盖率

健全完善“一单两库一平台”(一单是指随机抽查事项清单,两库是指市场主体名录库、执法检查人员名录库,一平台是指监

管平台), 纵向涵盖市、县(市、区)、乡三级监管部门, 横向包含涉及企业、个体工商户、农民专业合作社等市场主体数据, 为检查抽查、结果公示和综合运用提供技术支撑。

2. 监管执法信息公开率

“双随机、一公开”平台与阳光执法高度融合, 实现监管公开透明。一方面公开过程, 检查执法人员通过执法手机软件, 现场实时位置签到、现场上传检查结果、现场拍摄检查影像, 做到监督检查全过程留痕。另一方面公开结果, 平台对市场主体的信用等级进行评定, 检查结果与企业信用信息公示体系对接, 向社会公开公示, 对违法者实施失信联合惩戒; 同时对执法检查人员实施综合评定, 通过短信征求、随机抽取方式向检查对象进行核查, 客观评价执法检查人员的公正廉洁情况。互相评定, 对监管双方都起到促进作用。

3. 政务诚信度

推进阳光行政, 坚持“以公开为常态, 不公开为例外”原则, 在保护国家信息安全、国家秘密、商业秘密和个人隐私的前提下, 通过政府网站、政务微博微信、政务客户端等途径依法公开政务信息, 加快推进决策、执行、管理、服务和结果全过程公开, 让权力在阳光下运行。健全守信激励与失信惩戒机制, 加大对政府和公务员失信行为的惩处和曝光力度, 追究责任, 惩戒到人。加

强对社会关注度高、人民群众反映强烈的政府采购、政府和社会资本合作、招标投标领域、招商引资、地方政府债务等重点领域政务诚信制度建设。

4. 商务诚信度

健全商务信用信息共享机制,完善商务系统信用管理工作机制,加强商务信用信息应用,推动商务信用服务业规范有序发展。通过建立政府与市场相结合、线上与线下相结合的信用约束机制,完善信用管理制度,宣传商业诚信文化,使企业诚信经营意识和信用管理能力明显增强,信用服务业规范健康发展,信用经济规模大幅提升,商务诚信明显增强,商务诚信体系基本建立。

5. 加强“互联网+监管”系统数据汇聚

依托省“互联网+监管”系统,积极推进监管事项清单(包括监管事项目录清单和检查实施清单)的认领,做到“应领尽领”。及时汇聚各级监管部门按照监管事项目录清单履行监管职责过程中产生的监管业务数据到省“互联网+监管”系统数据中心,统一归集市场主体的行政检查、行政处罚、行政强制、司法判决、违法失信、抽查抽检等信息,推动实现“一网通管”“一网通查”“一网通办”。

(市市场监督管理局牵头,市发改委、市司法局、市审批服务管理局配合)

（十八）包容普惠创新

1. 创新创业活跃度

聚焦“六新”突破，搭建创新平台、增加财政投入、税收优惠扶持，营造创新生态，建设重点实验室和工程技术中心，打造科研成果转化集聚地。深化人才发展体制机制改革，进一步加大引才、育才、用才、留才的力度，打造人才创新创业创造热土。深入推进校地合作，切实推动“人才链”和“产业链”相融合。优化科研项目评审管理机制，改进科技人才评价方式，完善科研机构评估制度，激发人才创新活力。

2. 促进人才顺畅有序流动

贯彻落实“尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造”方针，健全完善人才招引机制，聚焦新兴产业发展，强化“高精尖缺”导向，持续实施高素质青年人才培养工程，引深开展“运才兴运”专项行动，着力培育和引进各类领军人才和复合性人才。改进人才评价机制，坚决破除唯论文、唯职称、唯学历等倾向，建立体现各类人才工作实际和特点的评价标准，切实做到人尽其才、人尽其用。创新人才流动机制，打破户籍、身份、学历、人事关系等限制，促进城乡、区域和不同所有制之间人才协调发展。健全人才激励机制，落实好住房、子女就学、家属随迁等优惠政策，为人才提供良好的科研、工作和生活环境，使各类人才的创

造活力竞相迸发。

3. 扩大市场开放度

坚持“走出去”“引进来”，不断厚植运城优势，加强教育、科技、医疗等各领域对外交流合作，提升经济发展外向度，持续增强经济社会发展活力。加快建设跨境电子商务综合试验区、综合保税区、中外合作产业园区，拓展大型重要节会功能，提升开放平台能级。推动对外贸易转型升级，稳定全市进出口规模，进出口总额位居全省前列。培育开放型市场主体，发展外向型产业，推进优势产能国际合作。加大国际贸易‘单一窗口’推广宣传力度。

4. 基本公共服务群众满意度

完善清单管理制度，制定基本公共服务项目清单，明确所有基本公共服务项目的服务对象、服务内容、保障标准、牵头负责单位等信息。鼓励社会力量参与服务供给，明确准入标准、操作流程和相关监管措施，引导社会资本参与养老、教育、医疗、文化等领域的公共服务。扩大基本公共服务覆盖面，推进常住人口享有与户籍人口同等的教育、就业创业、社会保险、医疗卫生、住房保障等基本公共服务。强化教育服务水平，加强高校建设，重点支持国家和地方急需的专业建设，推进校企合作，完善专业对接产业的预警、联动、培养、评价机制，引导产业链上的优质

企业与职业院校合作，为企业输送技术技能型人才。提升医疗服务质量，扩大跨省异地就医直接报销范围。

5. 蓝天碧水净土森林覆盖率

加强污染防治和生态建设，持续改善环境质量。深入实施可持续发展战略，巩固蓝天、碧水、净土保卫战成果，促进生产生活方式绿色转型。实施生态优先，牢固树立“绿水青山就是金山银山”理念，坚持生态优先、绿色发展，统筹山水林田湖草系统治理，实施“十大生态保护工程”，推动形成绿色发展方式和生活方式，建设人与自然和谐共生的美丽运城。

大气污染防治方面，强化“五项”举措：强化联控联动，建立完善大气污染防治联动机制；强化重点时段整治，减少重污染天气发生频次；强化重点污染源监督，加快实施大气污染防治重点工程项目建设；强化应急减排预警，实施企业错峰生产及应急减排预警；加大投入抓监测能力建设，做到精准施策。

水环境质量方面，做好“四治”：扎实做好“源头重治”，科学做好“河长主治”，建立市、县、乡、村四级河长管理体系和管、治、保“三位一体”责任体系；完善做好“系统共治”，在全市开展重点小流域水环境调查与评估，开展“千吨万人”以上饮用水水源地排查；坚持做好“依法严治”，实施涉水企事业单位环保红黄牌警示管理。

土壤质量方面，完善工作体系，全面排查，摸清底数，开展重点行业企业用地土壤污染状况调查，形成多部门联动的监管体系和地块信息交互制度，确保污染土壤得到科学治理。

开展城区造绿行动，高效整合利用城市绿化用地资源，推进中心城区增绿、立体绿化建设等项目，为市民提供更多绿色休闲场所。

6. 构建便捷顺畅的交通网

构筑畅通高效、方便快捷的高质量立体交通网络，做到航空、铁路、公路统筹推进。形成服务晋陕豫黄河金三角、连接国内国际重要枢纽的航空通道；晋陕豫全向互通的高速公路快速网；市区为中心、连接各县（市）的市域路网，市内公共交通与机场、火车站、汽车站换乘高效无缝衔接，实时到站信息预报服务。

（市发改委牵头，市科技局、市工信局、市人社局、市商务局、市文旅局、市教育局、市卫健委、市生态环境局、市交通局、市民政局、市医保局、市规划和自然资源局、市住建局、市城市管理局、市民航机场管理局、市招商投资促进中心配合）

三、保障措施

（一）提高政治站位，加强统一领导

当前我市发展已经进入全面提速期，各级各部门要提高政治站位，凝聚思想共识，切实把思想和行动统一到市委市政府的部

署安排上来,切实增强优化营商环境的使命感、责任感和紧迫感。持续把优化营商环境作为重要政治任务,全力以赴抓好落实,要直面问题、敢于亮剑,通过透彻分析、解剖问题,研究出解决问题的办法和措施。

(二) 压实主体责任, 强化责任担当

各责任单位要进一步压实主体责任,对标国内一流营商环境先进地区,按照市委“五抓一优一促”工作部署,狠抓责任落实,细化任务、责任到人,确保各项目标任务落实落细,让市场主体和群众拥有实实在在的获得感。要广泛发动宣传,使优化营商环境成为全市上下的普遍共识和自觉行动,形成人人关心营商环境、人人都是营商环境的良好氛围。

(三) 注重考核评价, 加大奖惩力度

把“放管服效”改革优化营商环境工作纳入对各县(市、区)、开发区、各部门的绩效考核体系,充分发挥绩效考核体系的督促推动作用,切实做到以评促改、以评促优,推动全市各领域营商环境全面进入全省第一方阵。对作出突出贡献的单位和个人予以表彰奖励,对不担当、不作为、假作为、乱作为等形式主义、官僚主义,严肃追责问责。

