

# 临县行政审批服务管理局文件

临审管发〔2023〕33号

## 临县行政审批服务管理局 关于印发营商环境领域“啄木鸟”工作机制 (试行)的通知

局各股室，局属各中心：

为贯彻落实临县优化营商环境促进经营主体发展工作专班办公室《关于印发营商环境领域“啄木鸟”工作机制（试行）的通知》，结合实际，制定我局《营商环境领域“啄木鸟”工作机制（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻落实。

临县行政审批服务管理局

2023年11月17日



# 营商环境领域“啄木鸟”工作机制(试行)

为进一步发挥“啄木鸟”功能，主动发现并有效解决营商环境领域有关问题，解民忧、办实事、优服务，持续发力，推动优化营商环境大改善大提升，结合我局实际，制定本工作机制。

## 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，全面贯彻落实党的二十大精神，按照县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)工作要求，构建营商环境体验官、“12345”营商环境专席、“办不成事”反映窗口等主动发现问题工作机制，推动全县营商环境持续优化提升。

## 二、主动发现问题机制

### (一) 建立营商环境体验官发现问题机制

#### 1. 重点任务:

招募 10 名各界人士作为营商环境体验官，负责营商环境的全过程监督工作，主动发现营商环境中的问题。体验官可来源于党代表、人大代表、政协委员、重点项目建设单位代表、招商引资企业代表、民营企业和中小企业代表、中介机构从业人员代表以及自愿参与全县营商环境体验工作的普通群众，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。

## 2. 发现问题方式:

(1) 设立体验点。选取具有代表性的场所建立体验点，范围包括政务服务中心、政务服务中心各分中心、办税大厅、各乡镇便民服务中心等领域。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。

(2) 沉浸式体验。各体验官以“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，提出意见建议。

(3) 探头式收集。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。主动搜集行政监管执法部门重复检查、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。

(4) 下沉式监督。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。

(责任股室(中心): 政务改革和政策法规股、投资建设股、登记注册股、政务服务中心。完成时限: 11月中旬完成体验官招募和体验点设立工作, 体验官名单由政务改革和政策法规股牵头, 投资建设股、登记注册股配合拟定, 体验点地址由政务服务中心拟定, 并报县专班办。体验官发现问题由政务改革和政策法规股按月汇总, 于每月8日前报县专班办。)

## (二) 建立“12345”营商环境专席受理问题机制

### 1. 重点任务:

依托市“12345”政务服务便民热线设立的“营商环境专席”, 转办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。按照按职转办、限时办结、统一督办的流程, 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。

### 2. 发现问题方式

(1) 实行“工单首接负责制”。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。

（2）建立分类转办体系。梳理对有关部门、乡镇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、慢作为等问题。梳理对优化营商环境、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。

（3）收集意见建议。督促、指导工单处办单位处办过程中收集优化营商环境、招商引资、支持民营企业发展的政策措施、享受优惠条件、申办流程等方面的意见与建议。

（责任股室（中心）：县政务服务中心。完成时限：“12345”营商环境受理问题及解决相关情况由政务服务中心按月汇总形成工作台账，于每月8日前将工作台账报县专班办。）

### （三）建立“办不成事”反映窗口问题收集机制

#### 1. 重点任务：

依托县政务大厅，建立起“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”，形成问题收集清单。

#### 2. 发现问题方式

(1) 设立窗口。在县政务大厅设立“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。

(2) 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。

(3) 汇总问题。县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，按月汇总在“办不成事”反映窗口仍办不成事的问题报县工作专班。

(责任股室(中心):县政务服务中心。完成时限:每月3日前将“办不成事”反映窗口“疑难杂症”问题台账报县专班办。)

### 三、工作要求

(一) 加强组织领导。要抓好“啄木鸟”机制的建立与落实，切实统一思想、提高站位，扎实有效推进，确保组织有序、落实有力，把落实好“啄木鸟”机制作为优化提升我县营商环境重要路径，构建上下联动、系统贯通工作格局。

(二) 压紧压实责任。压实工作责任，抓细抓实各项工作，全力推动工作落实。政务服务中心统筹做好“12345”政务服务便民热线“营商环境专席”转办问题处置工作。

（三）紧盯问题解决。要高度重视问题解决质效，能办的要马上办、绝不能拖，难办的想方设法办、决不能绕。通过高效率高质量的问题解决，不断体现我县优化营商环境的决心和力度。

（四）推动建章立制。要坚持举一反三，深刻剖析问题出现的症结所在，既要解决普遍存在的共性问题，又要发现本部门突出的个性问题，因地制宜、精准施治，真正通过问题的发现和解决补牢体制机制的短板弱项，形成长效机制，全面提升营商环境建设水平。

