



▲泉三高端装备区 (林文斌 摄)
▼大坂物流园 (林文斌 摄)



动真招见实效 畅通发展『快车道』

三元区深化『我为企业解难题』活动侧记

●三元区记者站 刘子豪 通讯员 邹远焕

“企业最近遇到什么亟待解决的问题吗?对全区物流行业发展有什么建议?”5月22日,三元区有关领导携相关部门及“我为企业解难题”办公室负责人,根据“分领域、分区域”的工作计划,对辖区嘉鹏物流、云领物流、顺畅运输、祥志物流等交通物流领域集中开展专项调研,对制约企业发展的问题现场协调推进,解难题、办实事,助企安心稳健发展。

2023年以来,三元区深入开展“我为企业解难题”活动,探索形成不叫不到、随叫随到、服务周到、说到做到的“四到”工作理念和“收集—派单—反馈—督查—回访—考评”的闭环管理工作方法,辖区企业发展问题收集面、解决率和满意度得到全面提高,营商环境显著优化。今年以来,三元区制定实施《三元区进一步深化2024年“我为企业解难题”工作方案》,在2023年工作基础上,聚焦工业、服务业、建筑业、项目等各领域“主阵地”,深化苗头性问题和共性问题研究,以钉钉子精神,以点带面,力争“解决一类问题、受益一批企业、助力一个行业发展”。截至5月底,全区累计收集问题161个,目前已解决55个,真情真意、凝聚合力为企业排忧解难的诚意,收获了企业的积极反响,持续推动三元营商环境建设再上新台阶。

细听诉求分领域,发现问题于“细”

“我们用稳定的经营为你们的服务效率点赞。”5月初,三明市鹭燕大药房有限公司负责人黄爱华,通过电话向三元区“我为企业解难题”服务工作领导小组交流问题解决情况,并对周到的服务表示感谢。

原来,该公司东新二路网点(市实小天桥下)下水道经常性水倒灌,严重影响经营。数月来,企业联系房东等开展排查,无法找到问题。想起之前两次在“三产企业发展问题”微信群反映问题都得到有效解决,4月17日黄爱华再次联系上三产企业服务办公室。三产办第一时间启动派单机制,城管部门、属地等迅速响应,当天即前往现场查看倒灌区域梅岭新村25幢,发现雨水沟有泥沙淤积导致排水不畅。经过4天整治,4月21日,施工工人已基本完成疏通雨水沟工作,药房的经营又重回正轨。优质的营商环境带给企业强大的发展信心,2023年以来,该公司在三元区新拓展了5家分店,超过几年来公司在三元分店的总和。

2023年,三元区启动实施“做大三产、做强三产”三年行动,专门成立“我为企业解难题”服务工作领导小组,组建工业、三产、建筑业、重点项目等四个领域企业服务办公室,建立企业服务活动联席会议制度,统筹协调解决涉企服务重大问题。一年来,通过召开专题会、座谈会、联席会与实地调研相结合,会商项目业主200余人次,解决辖区各领域企业发展难点问题超300个,剩余问题滚动跟踪督办解决,赢得了企业家

的好评。

百尺竿头,更进的是精益求精、永在路上的服务意识。

在原先的“企业问题诉求清单”动态清零机制中,工作组主要定期通过走访、微信及电话等“线上+线下”的方式向企业收集问题。为全面扩大问题收集渠道、持续做深“我为企业解难题”的工作氛围,今年以来三元区由区分管领导牵头的服务工作领导小组,组织各企业服务办公室,建立“分区域、分领域”工作法,即在常态化收集工业、三产、建筑业、项目四大领域问题的同时,每月重点聚焦其中一个领域,上门走访相关企业项目,开展实地专题调研及现场办公,掌握企业的真实诉求,并充分利用省级政企直通车、市级“12345”、区级“益企服务”小程序等平台,通过企业家座谈会、企业服务微信群等方式,多管齐下、综合发力,切实为企业“把脉问诊”,确保企业发展、项目建设涉及的实际问题“抓大也不放小”。

将笼统收集变为细化梳理,让企业诉求更加畅通无阻。为了保障问题诉求收集不流于形式、不走过场,今年以来,三元区进一步实行“提级管理、定期磋商”工作机制,以分管领导月度例会协调、主要领导季度现场会推进、领导小组考评的形式,保障“分领域、分区域”工作法严格落实,把提升服务意识、增强服务本领、彰显服务效果贯穿工作始终,为企业高效深入通堵点、办实事建立有力基础,助力企业顺畅稳健发展。

为企纾困运合力,协助企业于“益”

4月3日,海峡大厦业委会主任黄文琳在“三产企业发展问题解决及信息发布群”中发布诉求,反映海峡大厦的原产权所有人因破产挪用电费,导致海峡大厦面临停电问题。

接到反映,三元区三产办于当日下午立即组织楼宇专班成员和列东街道有关负责人会同市电业局召开现场协调会。经多轮协调,市电业局同意在过渡期间以托收的形式,初步解决海峡大厦因交费不及时被停电问题。后续,服务专班协调各方提出解决方案,在充分听取海峡大厦业委会代表意见下,将电费账户交由业委会管理使用。自此,海峡大厦恢复用电,相关企业也投入到紧张的生产经营中。

提高解决难题效率,提升为企业服务质量。一直以来,三元区各级各部门不断致力于破解辖区企业难题,激发市场主体活力,营造优质的营商环境,为政企之间的双向奔赴铺设双赢之路。然而,在实际工作中,一些问题由于存在复杂性与动态性,往往涉及多部门统筹,甚至上级部门协调,常常存在层级定位不够精准、权责边界不够清晰、职能部门职责部分重叠等现象,导致信息流通不畅、协作效果不佳、问题解决效率不高。

打通解决问题“最后一百米”,协同作战,综合发力是“催化剂”。三元区建立问题库管理制度,根据行业类别,按照问题收集来源渠道、轻重缓急程度,建立重点问题库和一般问题库。问题诉求按类型,原则上明确一位处级领导、一家牵头单位和一个乡镇街道服务推进,涉及多部门的由各责任单位共同配合推进。由工业、三产、建筑业企业服务和重点项目办公室以派单形式交办至

各相关单位,要求各单位及时联系企业业主,限时办结,并于每月30日前将办理进展情况报对应企业服务办公室备案。问题库原则上按月更新,形成“解决一批、新增一批”的项目库良性循环机制。具体问题的责任主体、完成时限等信息确需更新或调整的,以及相关问题因不符合政策法规、办事流程等因素暂无法解决的,各责任单位应以书面形式向相关领域企业服务办公室报告,经核实、研究后进行销号。

瞄准烦心事、忧心事的同时,对企业正常生产经营三元区各级干部也时时刻刻挂念心头。为了给市场主体投资兴业营造舒心便利的发展环境,三元区设置“区政府主要领导+领导小组+专班+7个专项行动组”的组织架构,汇聚各级各单位业务骨干参与“做大三产、做强三产”工作,形成了强大“战力”。区财政每年预算安排第三产业发展专项资金3000万元,专项用于兑现政策奖励、推动项目建设,截至目前已兑现2个批次,惠及140余家企业,第三批资金兑现工作已启动。

同时,制定出台《建立涉企行政检查“零打扰”工作机制》等系列指导性文件,强调“四到”(“不叫不到”减轻企业负担、“随叫随到”解决企业困难、“服务周到”助力企业发展、“说到做到”兑现惠企政策)工作理念,要求全区各级各单位减轻企业发展负担,市场监管、交通、城管等领域开展的简化审批、免除费用、云上服务等“放管服”改革工作走在市前列,相关做法全市推广。其中,减免户外广告费用约121万元,170余家商户直接受益。

闭环落实固责任,服务企业于“急”

“急企业之所急,这就是我(我感受到)最真实的营商环境。”4月17日一大早,福建红药房医药连锁有限公司总经理罗峰便在“三产企业发展问题解决及信息发布群”公开表扬三元区办事效率和热忱服务。

4月13日,罗峰到三元区市场监管局注册窗口反馈公司及其19家分支机构的药品经营许可证、二类医疗器械备案、三类医疗器械许可、食品经营许可证等100余份证件临近到期,如果没在限期内重新更换,公司将面临大范围停业风险。

“企业的正常经营一刻也耽误不得。”三元区市场监管局副局长陈永强表示。接到问题后,相关部门立即对接企业,将企业的换照需求与相关规定逐条对照,为企业量身定制换照方案。其间安排专员对接企业,采用集中办件、延时服务、容缺办理等形式,为企业量身定制加急并一次性办结业务,同时做好企业换照期间的行业监管,确保企业在换照期间合法有序开展经营活动。不到4天时间,上百份证照均一次性办结完毕,解除了企业的燃眉之急。

量体裁衣开展服务,让企业更加舒心安心放心发展,得益于机制的完善,责任的压实。三元区细化落实分管领导第一责任人制度。除了常态化深入企业、项目一线,通过协调会或现场办公会的形式,督促问题推

进之外,区政府各分管领导着重聚焦重要关键节点,积极主动做好重点项目的服务保障工作,通过及时协调上级部门,为企业突破“临门一脚”问题。同时结合通报问责制度,组织区效能部门对照问题受理和办理台账,每季度通报一次企业服务工作情况,对存在滞后或不作为现象的依法依规启动程序问责,确保各问题承办单位主体责任压紧压实,让问题事事有回复、件件有落实。

做得怎么样,企业说了算。为了避免各部门将解决问题停留在“纸面功夫”“空中楼阁”,三元区问计于企、问政于企,让企业家们的直言发声,成为衡量服务能力的标尺。2023年以来,三元区坚持每季度由区主要领导主持,举办2次以上企业家座谈会,在全区重点企业库和潜力企业库内随机邀请企业代表参加,在对现有各类产业扶持政策、惠企政策、招商政策进行全面梳理、精准推送的同时,引导企业责任人对各部门解难题工作进行测评,测评结果纳入年终考评。

晓风催我挂帆行,绿涨春芜岸欲平。三元区将持续以“我为企业解难题”活动为抓手,全面细致优化对企服务,助其纾困的广度、深度与力度,以优质营商“软”环境,构筑经济发展“硬”支撑,为推动“四领一促”工作贡献三元力量。

(本版图片除署名外,均由三元区融媒体中心提供)



三元区三产办、楼宇经济专班、列东街道联系市电业局为海峡大厦解决用电问题。



三元区市场监管局注册审批窗口指导企业办理相关证照变更申请