

运城市“十四五”“六最”营商环境 建设规划

运城市行政审批服务管理局

二〇二二年一月

目 录

一、总体要求	1
(一) 指导思想	1
(二) 基本原则	1
(三) 建设目标	2
二、重点改革任务	3
(一) 打造开放新高地，建设审批最少的营商环境	3
(二) 打造全程网办名片，建设流程最优的营商环境	4
(三) 服务创新生态系统，建设体制最顺的营商环境	6
(四) 推进重点领域攻坚，建设机制最活的营商环境	8
(五) 聚焦企业全生命周期，建设效率最高的营商环境	10
(六) 推进政务服务提质升级，建设服务最好的营商环境	16
三、构建“六最”制度支撑体系	18
(一) 构建以承诺制为引领的审批制度体系	18
(二) 构建以信用为基础的新型监管制度体系	19
(三) 构建以标准化为基础的政务服务制度体系	22

(四) 构建以信息化为基础的共享共用制度体系	22
(五) 构建以法治化为基础的政策保障制度体系	24
(六) 构建以快速响应为基础的政企沟通制度体系	26
四、保障措施.....	27
(一) 加强组织领导	27
(二) 加大财政支持	28
(三) 强化督导调研	28
(四) 实施专项考核	28
(五) 建立容错机制	29

运城市“十四五”“六最”营商环境建设规划

营商环境是建设现代化经济体系的重要基础，为深入贯彻落实习近平总书记视察山西提出的“在营商环境等重点改革领域攻坚克难”重要指示要求，努力践行市委市政府“五抓一优一促”的战略部署，更好服务和保障我市高质量转型发展目标，制定本规划。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记“三篇光辉文献”、视察山西重要讲话重要指示，特别是“在营商环境等重点改革领域攻坚克难”重要指示精神，全面落实省委、省政府决策部署，按照“三无”“三可”（“无差别、无障碍、无后顾之忧”，“可预期、可信赖、可发展”）营商环境建设要求和市委市政府“五抓一优一促”的战略部署，以数字政府建设为牵引，持续深化“放管服效”改革，进一步释放体制机制创新红利，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）基本原则

——坚持改革创新。坚持以问题为导向，聚焦企业反映强烈、群众反映集中、社会反映普遍的“痛点”“堵点”“难点”，围绕市场准入和政务服务等重点领域，以改革创新破除体制机制障碍，以务实有效政策举措回应社会关切，让企业群众真正满意。

——坚持服务转型。对表对标国内一流标准和国内外最佳实践，提升相关制度规则水平，完善全生命周期和生态系统的市场主体服务体系，增强资源要素集聚和配置能力。

——坚持公平法治。强化法治思维，用好法治手段，更好发挥法治引领和规范作用，保障各类市场主体平等市场准入，依法平等使用各类生产要素和享受支持政策。

——坚持协同联动。统筹处理好政府、市场和社会的关系，更好发挥政府作用，注重激发市场主体活力，引导更多社会力量参与，形成各方协作、有序推进的工作机制，推动各项政策深度叠加、创新举措有机融合、企业群众得到实惠。

（三）建设目标

到 2021 年末，全市营商环境总体制度框架体系基本形成，营商环境短板弱项明显改善，行政审批事项基本实现“全程网办”，90%以上涉企事项“全程网办”，个人服务和企业生产经营高频事项基本实现“全省通办”“跨省通办”，部分领域营商环境指标进入全省第一方阵。

到 2023 年末，“六最”目标基本实现，以企业为中心的全

生命周期服务水平显著提高，人才机制活力和政策吸引力大幅提升，知识产权得到有效保护，行政审批服务效率在全省居前，廉洁高效的政务环境、公平便捷的市场环境、公正透明的法治环境、诚实守信的信用环境、宜居宜业的发展环境迈入全省第一方阵，力争一批营商环境重点指标进入全省前列。

到 2025 年末，“六最”目标全面实现，营商环境整体实现新的跃升，市场化法治化国际化便利化营商环境基本形成。

二、重点改革任务

（一）打造开放新高地，建设审批最少的营商环境

1. 提高市场准入开放度。全面落实市场准入负面清单，推动“非禁即入”普遍落实。对外商投资实行准入前国民待遇加负面清单管理制度。外商投资准入负面清单以外的领域，按照内外资一致的原则实施管理。有序推进政府和社会资本合作（PPP），鼓励社会资本进入医疗、养老、托养、教育等领域，在环保、交通能源、社会事业等领域向民间资本集中推介一批商业潜力大、投资回报机制明确的项目，在交通运输、信息产业、生态环境等领域开展混合所有制改革。

2. 提高市场竞争开放度。强化竞争政策的基础性地位，创造公平竞争的制度环境和市场环境。对政府投资的基础设施、开放平台、公共服务等工程全面引入竞争机制，鼓励优秀的专业化外资企业和行业领军企业参与共同开发共同建设。

3. 推进跨境贸易便利化。全面推广应用国际贸易“单一窗口”，航空口岸实行“7×24小时”通关服务。以“两步申报”改革为牵引，推动跨区域铁、公、空、水多种运输方式无缝衔接、信息共享、互联互通，推进联运全程“一次申报、一次查验、一单到底”，提高系统自动审核放行比率，出口查验率不超过2%，货物整体通关时间再压缩1/3以上。实施口岸收费目录清单公示制度，进一步降低进出口环节合规成本。

4. 持续加大简政放权力度。清理减并多头审批、重复审批。进一步规范目录管理、登记注册、年检年报、指定认定等行政管理措施，依法依规整治变相审批。加大向县和乡镇放权力度。

5. 深化“证照分离”改革。坚持告知承诺是原则、审批备案是例外。到2025年，将可行的行业经营涉及的行政审批与企业营业执照全面合并，从根本上破解企业“准入不准营”难题。对“证照分离”改革后属于信息采集、记载公示、管理备查类的事项，原则上要通过“多证合一”改革尽可能整合到营业执照上，实现市场主体“一照一码走天下”。

6. 推进“办事不出区”改革。按照“能授尽授”“应赋尽赋”的原则，大力推进向开发区授权赋权工作。到2025年，基本实现“开发区事，开发区办”。

（二）打造全程网办名片，建设流程最优的营商环境

7. 打造政务服务总门户。依托全省一体化在线政务服务平台

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”的政务服务“全程网办”总门户，实现网上政务服务统一入口和出口。

8. 推进“一件事”流程再造。利用大数据主动研判企业和群众潜在的个性化、多元化服务需求，以为企业和群众便捷高效办好“一件事”为标准，围绕申请、受理、审查、决定、送达全过程，全链条重塑再造审批流程，按照自然人、法人、项目全生命周期构建办理“一件事”主题和服务场景，实施“集中受理、自动分送、协同办理、统一办结”集成服务。

9. 提升政务服务全程网办质量。除法律法规规定必须到现场办理的事项外，按照“应上尽上”的原则，政务服务事项全部纳入全省一体化在线政务服务平台，提供申请受理、审查决定、颁证送达等全流程全环节网上服务，由业务属地为申请人远程办理。进一步改革制约全流程网上办理的规章制度和业务流程，不得强制要求申请人到现场办理。政府部门核发的证照批文，能通过数据共享查询、核验的，不再要求申请人到现场核验原件。到2021年末，全市90%以上行政审批事项“全程网办”；到2023年，基本实现所有政务服务事项“全程网办”。

10. 推行“全省通办”“跨省通办”。聚焦保障改善民生，

围绕教育、就业、社保、医疗、养老、居住、婚育、出行等与群众生活密切相关的异地办事需求，推动社会保障卡申领、异地就医登记备案和结算、养老保险和住房公积金转移接续、户口迁移、就业创业、婚姻登记、生育登记等个人服务高频事项加快实现“全省通办”“跨省通办”。聚焦助力惠企利企，围绕生产要素自由流动、企业跨地区生产经营、产业链供应链协同和建立全国统一大市场，推动企业等各类市场主体登记注册和经营许可等企业生产经营高频事项“全省通办”“跨省通办”。全省一体化在线政务服务平台设置“全省通办”“跨省通办”专区，各级政务服务大厅设置“全省通办”“跨省通办”窗口，有条件的地方可延伸到村（社区）和开发区。到2021年，基本实现个人服务和企业生产经营高频事项“全省通办”“跨省通办”；到2025年，基本实现政务服务事项全省通办。

（三）服务创新生态系统，建设体制最顺的营商环境。

11. 构建职能清晰协同高效执行力强的行政运行机制。坚持优化协同高效原则，推进机构、职能、权限、程序、责任法定化，构建系统完备、科学规范、运行高效的政府职责体系，进一步厘清和理顺政府与市场、政府与社会的关系，更好发挥政府作用。完善行政管理体制，优化行政决策、行政执行、行政组织、行政监督程序，强化政府部门间协同配合、流程衔接、信息共享、高效运转的联动机制。健全政府绩效管理制度，完善行政决策执行

实施、评价、问责和改进机制。深化法治政府、数字政府建设，促进政务公开、政务大数据管理和应用科学化规范化制度化，提高政府执行力和公信力，提升政府数字治理水平。

12. 建立市场导向的创新要素配置体系。以产权明晰为基础、产权激励为核心，着力打造创造活力竞相迸发、聪明才智充分涌流的卓越创新环境。明晰创新主体和市场主体间的产权关系，鼓励企业将科研院所未确权科技成果转化为生产力，推动更多创新成果进入市场。发挥市场对技术研发方向、路线选择和创新资源配置的导向作用，推动市场主体间联合创新、创造、创业。推动产业技术体系创新，以技术的群体性突破支撑引领新兴产业集群发展。

13. 健全完善知识产权保护体制。按照国际通行规则，全面提升知识产权保护力度、水平和效率，强化知识产权创造、保护和运用。强化“两法”衔接机制，积极推动跨区域知识产权执法协作。强化知识产权司法保护，进一步加大对侵权假冒行为的惩戒力度。加强知识产权行政执法，加快建设“互联网+”知识产权保护综合服务平台。探索开展专利权质押融资保险促进工作，推动设立知识产权运营基金，持续提升企业知识产权运用转化能力。持续提高知识产权管理水平，深化商标注册、专利申请等便利化改革，扩大专利代理行业开放，推进知识产权服务业发展。

14. 优化科技成果转移转化服务体系。面向融入国际创新链

和产业高端，建立主体多元化、服务专业化、覆盖全链条的科技成果转移转化服务体系。巩固推广高新技术超市服务模式，扩大科技企业创新券补贴范围，提高补贴比例。推动军民融合领域产业技术创新联盟建设。

15. 培育新产品新模式新业态应用场景。鼓励支持新技术、新模式、新产品在智慧城市建设和农商文旅体融合、绿色低碳发展等场景中广泛应用，推动建设一批示范工程，推进新技术应用推广、新产业裂变催生、新业态衍生发展、新模式融合创新。完善创新产品推广示范目录，优化纳入目录范围的创新产品种类和数量，对目录内创新产品采购人给予一定风险补偿、保费补贴支持。探索建立新经济产品（服务）供需对接机制、推广应用容错机制，开展新产品（服务）推广应用保险补偿机制试点。

16. 完善人才引育和评价激励体系。围绕构建国际一流创新链和满足产业高端需求，遵循人才成长规律引进培育人才，遵循市场规律配置激励人才。坚持“运才运用”，把结果导向贯穿人才引育留用全链条，完善识才认才“好机制”，打造引才聚才“好平台”，营造育才成才“好环境”。创新多元人才评价方式，建立以同行评价为基础的业内评价机制。加强人力资源市场监管，建立健全人才创新创业综合配套服务体系，维护各类人才的合法权益。

（四）推进重点领域攻坚，建设机制最活的营商环境

17. 拓展“承诺制+标准地”改革。深入推进企业投资项目承诺制改革由备案类项目向核准类项目延伸，充分发挥承诺制集成效应。按照事先做评价、事前定标准、事中做承诺、事后强监管的原则，推动政府统一服务事项全面落实。实施新增工业用地“标准地”出让，先行完成区域评估，先行设定控制指标，实现项目动工开发所必需的通水、通电、通路、土地平整等基本条件。到2025年，全市区域评估完成率不低于95%，区域评估成果100%应用，从项目立项（备案）到开工建设各环节累计审批时限较法定时限平均缩短三分之二以上。

18. 深化“一枚印章管审批”改革。贯彻落实《山西省一枚印章管审批条例》，完善相对集中行政许可权配套制度，以整体性政府的服务理念、服务路径和服务方式，强化系统、业务、数据、技术、人员“五个融合”，切实推动审批服务由“碎片化”向“集约化”转变，释放审批服务改革从“物理集中”到“化学反应”的集成效应。

19. 完善“一个系统管监管”改革。完善以“互联网+监管”为核心、“双随机、一公开”监管为基本手段、信用监管为支撑、重点监管为补充、包容审慎监管为辅助的新型综合监管制度，实现监管平台数据的互联互通共享。健全与事中事后监管体系相对应的综合评价指标体系，提高对政府部门履行监管职责情况进行效能评估的能力，强化监管的“再监管”，实现监管效能最大化、

监管成本最优化、对市场主体干扰最小化。

20. 提升“一个平台管交易”成效。持续深化公共资源交易平台整合共享，不断拓展平台覆盖范围，推进适合以市场化方式配置的公共资源逐步纳入公共资源交易平台进行交易，实行目录清单管理制度。推进电子化交易全面实施，推动公共资源配置决策、执行、管理、服务、结果全过程信息“五公开”，完善公共资源交易综合监管机制，构建统一开放、竞争有序的公共资源交易市场。

21. 优化“一条热线管便民”功能。健全统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、绩效管理、分析研判的业务闭环，将12345热线建设成集咨询、投诉、求助、建议、举报等功能为一体，涵盖电话、网站、微信、移动客户端等多渠道的，便民高效、一号对外、“7×24小时”的全市便民服务“总客服”。

（五）聚焦企业全生命周期，建设效率最高的营商环境

22. 推行企业开办“0.5天”“零成本”。将企业注册、公章刻制、银行开户、税票和税控设备申领、社保登记、公积金开户等全部纳入“开办企业”流程，推行线上“一网申请”线下“一窗办理”，实施免费刻章、免费发放税务Ukey，力争到2021年实现新开办企业“1天办”“零成本”，到2023年实现“0.5天”“零成本”，到2025年实现企业开办全类型、全区域、全流程无人工干预智能审核、即时审批。

23. 办理建筑许可效率和质量双提升。实施工程建设项目审批线上线下“一站式”办理，推动社会投资类简易低风险（或建筑面积1万平方米以下）的项目24个工作日内完成开工前全过程审批服务，进一步加强工程建设项目审批监管的规范化、法制化建设，提高建筑质量控制指数（质量控制与安全机制、责任与保险制度等）。到2023年，工程建设项目从立项到竣工验收全流程平均审批时限压缩至60天并持续优化，社会投资类简易低风险项目全流程审批时限压缩至10天内。到2025年，我市建筑许可办理效率基本达到全省先进水平。

24. 简化水电气热等市政设施接入。水电气热等市政设施接入统一纳入全省一体化在线政务服务平台办理。推进水气热接入外线工程规划许可、绿化许可、路政许可、占据路许可等环节的并联审批、同步办理，逐步取消审批；推进涉电外线工程规划许可、绿化许可、路政许可、占据路许可等实行告知承诺制，其中对低压小微企业涉电外线工程实行行政免审批制。简化用电报装手续，实行办电承诺制，全面推广用电报装“一证办电”和“三零”、“三省”服务。提高电价透明度，减少企业用电支出，推进增量配电业务改革，落实电力市场化改革部署，开展绿色高载能企业跨省联动交易试点，全面落实一般工商业电价降价政策。提升电力供应可靠性，加快主配网供电网络建设，完善停电提前告知和应急服务机制。小微企业低压接入（城区报装容量

160 千瓦以下，农村地区 100 千瓦以下）办电时间不超过 3 天，高压单电源用户接电时间不超过 20 天，高压双电源用户不超过 30 天。持续推进获得用水用气用热便利化行动，水气热报装时间分别控制在 4 天、5 天、5 天。加快推进天然气价格市场化改革，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。推进水电气热接入和服务标准化，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。到 2022 年，全市范围内实现 160KW 及一下的小微企业用电报装“零投资”。到 2023 年，水气热接入时间分别控制在 3 天、4 天、5 天内，接入成本控制在全省较低水平。到 2025 年，水电气热等市政设施接入水平进一步提升，电力接入达到省内先进、国内一流水平。

25. 深化“互联网+不动产”登记改革。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（绿色通道），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。推广不动产登记电子证照，在“一网通办”门户网站增加网上受理企业转移登记业务，实现网上受理、缴税和发放电子权证。进一步降低不动产登记信息查询门槛，明确任何人均可以根据国家和我市不动产登记资料查询的相关规定，按地址查询全市已经登记的不动产自然状况、查封抵押限制状况、地籍图以及非住房屋权利人等信息。加强对不动产登记相关信息查询工作的宣传，向社会公开

律师尽职调查各项信息的获取渠道。完善地籍图更新机制和地籍测绘独立投诉机制。研究推进水、电、气、网过户与不动产登记同步办理。推行在商业银行网点办理不动产抵押登记“不见面审批”。探索在公开地图查询不动产登记资料和地籍图。到 2021 年末，全市“互联网+不动产登记”全面实施，所有市县查封、异议、注销登记即来即办，抵押登记压缩至 1 天，一般登记压缩至 3 天，复杂登记压缩至 7 天；到 2023 年，基本建立并实施不动产登记责任保险制度；到 2025 年，不动产登记更加便利，一般登记全部压缩至 1 天。

26. 提高企业获得信贷便利度。扩大动产抵押类型，推动建立以担保人名称为索引的电子数据库，实现担保权人(或其代表)对担保品的登记状态可查询、修改或撤销。建立差异化的小微企业利率定价机制，确保普惠型小微企业贷款利率继续保持在合理水平。完善对融资担保机构的风险补偿政策，加大财政扶持力度，提升融资担保能力。继续鼓励政策性融资担保机构开展业务，降低担保费率，不收或少收保证金。持续降低中小微企业融资成本，扩大税银企对接，引导金融机构开展知识产权质押贷款，为诚信纳税的高科技、轻资产民营以及中小微企业提供无抵押纯信用贷款、无还本续贷等。完善初创企业增信机制，引导本地金融机构绩效考核与小微信贷投放挂钩的激励机制，适当提高贷存比等指标容忍度，将小微企业 1000 万元以下额度抵押贷款业务平均办

理环节优化至 4 个、申请材料精简至 6 项、办理时间压缩至 8 个工作日内，增强企业对金融服务的获得感。持续提升企业直接融资便利度，加大对市场主体发行企业债、公司债、中期票据、中小企业集合票据等直接债务融资工具的支持力度。

27. 优化提升纳税服务便利度。拓展网上办税事项，简化办税流程，减少办税（费）环节，强化数据共享，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”。推进出口退税申报由“无纸化”向“免填报”跨越，一、二类出口企业和新旧动能转换企业退税审批时间控制在 5 个工作日内。全面实施“征前减免”税费优惠改革，实行税收优惠“不来即享”，实现税收协定优惠事项先受理备案后录入，确保企业 100%享受税收红利。到 2025 年，力争平均办税时间压缩到年均 49 小时以内。

28. 推进阳光政府采购和招投标。依托全省公共资源交易一体化平台，细化完善政府采购(含工程招投标)信息公开机制，全面推行政府部门预算批复后 60 日内公开本部门政府采购意向，推进线上缴纳投标保证金、履约保证金及线上支付，实现全流程电子化。积极推动“不见面开标”方式常态化，探索线上政府采购项目不见面开标和远程电子评标。加快供应商诚信体系大数据建设，利用电商数据建立大数据价格比对、预警机制，提升政府

采购现代化监管水平。加强招投标监管,制定监管权责清单并公开,建立行政监督部门与纪检监察机关、公安机关协同执法机制。

29. 推进劳动力市场透明监管。扩大“一网通办”就业服务接入事项,进一步优化就业参保登记流程,强化各部门服务和数据协同,提升企业办事便利度。根据国家要求,结合实际,继续研究优化费率结构、综合社保缴费年度调整等措施,进一步减轻企业负担。落实就业补贴政策,围绕企业创业全过程打造覆盖全生命周期的政策扶持链。优化企业招聘与职工职业培训管理服务,帮助民营企业缓解“招聘难”问题。完善和谐劳动关系创建标准体系,开展对创建达标企业的正向激励。

30. 优化企业正常跨区迁移服务。支持企业适应产业结构调整、符合产业地图布局、拓展发展空间、适应行政管理的合理迁移行为。加强分级分类管理,开通全市企业跨区迁移服务专窗,符合正常迁移条件的,5天内办妥相关迁出手续。

31. 进一步提高办理破产便利度。深化市场主体简易注销登记改革,简易注销公告期届满无异议的,在3天内作出准予简易注销决定。降低注销成本,探索提升企业和个体普通注销登记便利化的实施路径,推动税务清税注销便利化。研究被吊销企业市场退出机制,完善破产程序启动机制和破产企业识别机制,探索重整识别、预重整快速审理,建立常态化处置“僵尸企业”政府法院联席会议机制,系统性推进破产审判提速增效,降低企业退

出成本。创新破产转化机制，研究出台“立转破”“审转破”方案，纵深推进“执转破”改革。深化破产案件繁简分流改革，实现简单破产案件标准化处置，提高破产办理效率。加快建立破产税务便捷处理机制，持续优化相关涉税业务的操作规程。开发破产案件全流程综合信息管理系统，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、分配方案自动生成及校核、委托评估审计事项全网公开、大数据辅助管理人业绩考核等功能，全面加强对破产案件的质效管理。到2025年，无产可破案件和适用简易程序审理的案件压缩在4个月内办结。

32. 加快推进中介服务市场化规范化。建设全市政务服务中介超市，推进中介机构信用信息公示公开，实现网上展示、网上竞价、网上中标、网上评价。实行除法律规定外，由市场主体自主选择中介服务。建立健全“市场主导、行业自律、政府监管”三位一体的中介服务质量评价体系，研究制定中介机构退出机制。支持行业协会、商会等为企业生产经营活动提供发展规划、风险规避指引等专业服务。

（六）推进政务服务提质升级，建设服务最好的营商环境

33. 探索无人工干预的智慧审批新模式。利用大数据、人工智能等技术，整合多部门数据信息，试点重构审批业务流程，对裁量基准进行细化和量化，通过自动比对、核验申请信息，实现基于标准化规则的系统自动填充、自动审批。从涉企服务申报高频

事项入手,逐步拓展“秒报”“秒批”服务事项范围,从而全面实现涉企服务申报秒填写、审批秒办结、为企业主体提供全流程自动化的政务服务新体验。

34. 推行“不打烊”政务服务。推进智能服务进大厅,全面提高“政务服务一体机”、“三晋通”App的普及率和可办事项数,推出一批凭营业执照、居民身份证即可实现自助办理的“无人审批”事项,全市90%以上政务服务事项实现可“不见面审批”。推进“政务服务一体机”进驻银行、机场、车站等公共场所,在更广领域、更大范围建设“7×24小时不打烊”“政务服务超市”。推动“政务服务超市”向村(社区)级网点延伸,为群众提供“一窗式”政务服务,实现审批服务“自助办”、便民服务“就近办”。到2025年,实现“政务服务超市”覆盖全市50%的村(社区)。

35. 全面推行导办帮办代办服务。普及完善咨询导办帮办窗口,制定全市统一的导办制度、指导手册、工作流程,实施“一窗受理、一表填报、专人负责”的导办帮办代办服务举措,实现各级政务大厅办事咨询导办全覆盖,遇到问题贴心帮办。建立重点投资项目“项目长责任制”,升级重大项目审批全程代办服务制度,对市重点投资项目实行一对一精准服务,为项目落地提供从立项到竣工验收的全流程高质量服务。

36. 实施政务服务“好差评”制度。建设线上全覆盖、线下全联通、数据全汇聚、结果全公开的政务服务“好差评”体系,

推进线下实体大厅、服务窗口和线上办事大厅、移动终端等各类政务服务渠道全覆盖。围绕政务服务全流程办事环节，综合运用积分制管理，在各级政务大厅全面推行政务服务事项“一事一评议”全覆盖，拓展“一事一回访”意见反馈渠道，规范“一事一监督”政务服务行为，强化“一事一考核”评议结果应用，倒逼各级各部门主动提供有温度、快速度、好态度的“好评”服务。

三、构建“六最”制度支撑体系

（一）构建以承诺制为引领的审批制度体系

37. 建立行政审批告知承诺制度。在除直接涉及国家安全、公共安全和人民群众生命健康、重大财产安全等以外的行业、领域，全面推行行政审批及其关联服务事项办理告知承诺制，申请人承诺符合办理条件的，即时办理。依法加强履约践诺情况事中事后核查，建立告知承诺制在线核查支撑体系，针对事项特点分类制定核查办法，根据告知承诺失信程度依法依规实施相应惩戒措施。未履行承诺的，责令其限期整改，整改后仍未达到条件的，撤销决定；作出虚假承诺的，直接撤销决定，按照未取得决定擅自从事相关活动的追究相应法律责任。

38. 完善行政审批容缺受理制度。在全市范围内全面推进行政审批容缺受理制度，制定容缺受理事项目录清单，明确容缺受理适用范围、涵义、操作流程。对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，但申请材料欠缺或存在瑕疵、不影响实质

性审核的行政审批事项,经过申请人书面承诺在审批部门作出办理结果前补齐补正所缺材料,窗口可先行受理,进入正常审批程序,并当场一次性告知需要补齐或补正的材料、形式、时限和超期处理办法,在申请人补齐补正全部材料后,在承诺办结时限内及时出具办理结果意见,颁发相关批文、证照。

39. 探索构建“凡有先例皆可为”制度。新开办企业在注册事项办理全过程中,凡在其他市可办理的,参照先例,依法依规协调办理。探索“首证通”审批新模式,市场主体开办时在市场监管、生态环境,城管等部门申请获得的首个审批许可(备案核定)可作为“首证”,以“首证”作为审批办理“后证”(审批许可、备案核定、书面承诺)的依据,将证前现场审查改为证后核查。全面推广行业综合许可,实施“一业一证”。

(二) 构建以信用为基础的新型监管制度体系。

40. 构建适应高质量发展要求的社会信用体系。健全覆盖全市的社会信用体系,加快推进信用立法进程。升级完善信用信息共享平台,加强信用信息归集、共享与公开,提升信息质效。健全信用分级分类监管制度,以公共信用综合评价结果、行业信用评价结果等为依据,对监管对象进行分级分类,根据信用等级高低采取差异化的监管措施。拓展信用应用场景,强化守信激励,提升信用惠企便民水平,服务实体经济发展。规范严重失信主体名单认定标准和程序,依法依规开展失信惩戒,健全和完善信用

修复机制，加强信息安全和隐私保护。

41. 完善“双随机、一公开”联合监管机制。加快推进市场监管领域部门“双随机、一公开”联合监管，推动“双随机、一公开”监管与信用等级相结合，科学编制年度监管计划，针对多头监管、反复检查的事项，通过取消、整合、转为非现场检查方式进行压缩，合理设置监管计划时间。同一年度内对信用风险低、信用水平高的同一市场主体的抽查原则上不超过2次，切实减轻企业负担。依托省“互联网+监管”系统，建立跨地区、跨部门、跨层级的联动响应和协同监管机制，运用系统相关功能实施协查协办、移送移交、取合执法，违法线索互告、监管标准互通、执法结果互认，实现“一处发起、全网协同”。

42. 探索建立更具弹性的包容审慎监管制度。围绕以“六保”促“六稳”、以“六新”促转型，贯彻鼓励创新、包容失败理念，主动适应新旧动能接续转换、新动能加速成长的需要，对新基建、新技术、新材料、新装备、新产品、新业态实施更具弹性的包容审慎监管。推行柔性执法，探索完善行政管理的容错机制，对“六新”实施“三张清单”制度，依法编制从轻处罚事项清单、减轻处罚事项清单和首次轻微违法免于处罚事项清单。探索开展“沙盒监管”、触发式监管等包容审慎监管试点。进一步细化、量化行政处罚标准，防止执法随意、标准不一等现象。在食品药品安全、质量安全、文化执法、劳动监察等领域，实施信用报告代替

无违法违规证明,降低企业办事成本。

43. 创新重点领域全链条监管机制。探索建立重点监管清单制度,明确重点监管事项、程序、方法等。根据市场主体风险等级,加大对重点监管对象的检查力度和频次。对直接涉及公共安全和人民群众生命健康等特殊重点领域,实行全主体、全品种、全链条的严格监管,守住质量和安全底线。应用物联网、区块链等技术,对食品、疫苗、药品、医疗器械、特种设备、危险化学品等重点产品,建立健全基于物联网标识的追溯体系,形成来源可查、去向可追、责任可究的信息链条。

44. 健全政府守信践诺机制。建立健全“政府承诺+社会监督+失信问责”制度,持续开展政务失信专项治理,全面清理“新官不理旧账”问题。对依法作出的经济社会发展规划、行政许可决定、招商引资承诺等,不得随意改变;因国家利益、公共利益或者其他法定事由,确需撤回或者变更的,应当依照法定权限和程序进行;致使企业合法权益受损的,要依法依规补偿救济。加强重点领域特别是招商引资、政府和社会资本合作等领域政务诚信建设,对不履行政策承诺和合同协议的政府部门及其有关负责人,可依法依规将其失信信息纳入信用信息共享平台,依法实施失信惩戒。进一步做好清理拖欠民营企业、中小企业账款工作,建立健全政府清欠工作机制,加强政府投资项目的监督检查,保障及时支付中小企业款项。建立政务诚信评价机制,定期对各级各部门

开展政务诚信评价,主动维护政府诚信。建立公务员诚信档案,将公务员信用记录作为干部考核任用和奖惩的重要依据。

(三) 构建以标准化为基础的政务服务制度体系

45. 推进政务服务标准化建设。围绕政务服务设施、服务事项、服务流程、服务规范、队伍建设、考核监督、内部管理等方
面,实施标准统一、运行高效、上下联动、服务一体的省市县乡
村五级全覆盖的政务服务,推动全市同一层级间办事流程、申请
材料、办理时限、办事标准、网办事项全面统一,做到一切工作
有标准、一切标准有程序、一切程序有监督、一切监督有公开。
鼓励有条件的地方向村(社区)延伸。

46. 构建政务服务标准化体系。制定出台政务服务系列地方
标准,构建与国家和行业标准体系协调一致、结构统一的政务服
务标准体系。积极参与政务服务省级地方标准制定,鼓励各县市
争创政务服务标准化省级、国家级试点。到 2025 年,覆盖省市县
乡村五级的政务服务标准化体系全面建成,政务服务标准化覆盖
率达到 95%以上,标准化贯彻实施率 90%以上。

47. 打造政务服务标准化运城品牌。依托全省一体化平台,
推动政务服务线上线下集成融合,推行同一事项无差别受理、同
标准办理,从办事指南、服务流程、服务平台、评价监督等方面,
提供线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一、品牌形象统
一的政务服务。到 2025 年,全市政务服务标准化建设达到国内先

进水平。

（四）构建以信息化为基础的共享共用制度体系

48. 构建大数据驱动的政务新机制。以数字政府新基建为契机,5年时间内积极利用政府专项资金(债券)培育和支持数字政府大数据中心建设等一批重点项目,推动数字政府能力提升。构建大数据驱动的政务新机制、新平台、新渠道,开展公共服务大数据应用建设,重点完善全省一体化在线政务服务平台、“三晋通”App、“互联网+监管”系统,加快推进全省通办、跨省通办、全程网办、智慧审批,构建全省政务服务“一口受理、一网通办、一次不用跑”模式,大幅提高办事效率和服务水平,切实增强企业群众获得感。

49. 健全政务数据实时互联共享机制。全面发挥数据共享交换平台“总枢纽”作用,构建全市政务数据共享“一盘棋”机制,进一步打通政务数据跨层级、跨部门、跨业务共享渠道,实现各级各部门政务数据资源的整合共享、实时交互、互联互通,支撑政务服务简环节、减材料、优流程、压时限,切实提升企业群众的数字获得感。

50. 完善创新智慧政务开发应用机制。以大数据为核心,通过信息化手段,开发上线一批政府建设创新智慧应用,实现智慧办公、智慧审批、智慧监管、智慧服务,提升政府治理能力,推动政府运转更加廉洁高效、政府决策制定更加精准科学、政府服务更

加方便快捷,以智慧应用引领“放管服”改革向纵深推进,最大限度实现利企便民。

(五) 构建以法治化为基础的政策保障制度体系

51. 完善营商环境政策法规。全面清理与深化“放管服”改革、打造“六最”营商环境要求不相适应的地方性法规、政府规章及规范性文件,推动“应改尽改、应废尽废”。

52. 强化市场公平竞争审查。把涉及市场准入、产业发展、招商引资、招标投标、政府采购、经营行为规范、资质标准等有关市场主体经济活动的规章、规范性文件、其他政策性文件以及“一事一议”形式的具体政策措施,全部纳入公平竞争审查范围,确保全面覆盖、应审尽审。加强和改进反垄断和反不正当竞争执法,加大执法力度,提高违法成本。

53. 优化执行合同质效提升机制。持续推进诉讼电子化,提升审判信息化、智能化水平。推广应用电子档案,推进网上立案制度落地落实。制定出台深入推进互联网审判工作的指导意见,以全流程信息化建设助推审判效率提升。完善送达制度,推广应用电子送达平台,进一步扩大运用电子送达文书范围。加强对企业法定文书送达地址的管理。推广应用全国法院询价评估系统,加大网络司法拍卖力度,进一步降低执行环节的费用成本,提高执行效率。强化对鉴定机构接受委托、执业规范、收费等监管管理,促进鉴定机构压缩时限、提高质量。建立法院与不动产登记机构、

银行等相关单位的信息共享机制，提高财产查控和强制执行工作效率。

54. 健全完善市场主体保护制度。依法保护市场主体自主经营权、财产权、知识产权和其他合法权益，保障各类市场主体权利平等、机会平等、规则平等。加强对民营企业的司法保护，严厉打击侵犯民营企业投资者、管理者和从业人员合法权益的违法犯罪行为。对民营企业投资者、管理者依法减少审前羁押、统一审判标准，提高司法审判和执行效率，防止因诉讼拖延影响企业正常生产经营。审慎使用拘留、查封、冻结、扣押等措施，对涉案民营企业确需采取措施的，严格按照法定程序进行，最大限度降低对企业正常生产经营活动的不利影响。规范执法行为和自由裁量权，推行行政检查单制度，推行联合检查，完善行政处罚裁量基准制度。加快建设覆盖城乡、均等普惠的现代公共法律服务体系，大力培养引进高端法律人才，全面提升公共法律服务能力和水平，为市场主体提供高效便捷的纠纷解决途径。

55. 健全完善中小投资者保护机制。强化上市公司信息披露监管，监督上市公司真实、准确、完整、及时地披露对投资决策有重大影响的信息，提高上市公司透明度。保障股东权利，落实董事责任，依法保护股东特别是中小股东的知情权、参与权、收益权、求偿权等合法权利，健全中小投资者赔偿机制。畅通中小投资者维权渠道，提升维权便利度，妥善处理资本市场涉及投资者

的矛盾纠纷,有效保护投资者合法权益。完善多元化化解纠纷机制,营造“知调解、信调解、用调解”的投资者权益保护环境。

56. 积极争取国家法律法规授权。以巩固企业投资项目承诺制改革实践和经验为突破口,建立由机关单位、专业院校、社会组织等共同参与的“六最”营商环境建设法治保障共同体,完善制度设计、执行主体和规范对象的常态化沟通机制,重点疏通协调营商环境建设中存在的制度性瓶颈和体制机制问题,增强发现、研究、解决营商环境法治问题的系统性,为各地、各部门依法推进营商环境建设提供智力支持。

(六) 构建以快速响应为基础的政企沟通制度体系

57. 健全企业参与政策制定机制。各级各部门编制和制定行业发展规划、行业发展和改革政策、行业标准和规范、市场准入、环境保护、安全生产、招标投标、政府采购等对企业切身利益或者权利义务有重大影响、影响企业生产经营的政策,应广泛听取企业家和有关方面的意见建议,精准掌握企业政策需求。对关系企业切身利益、专业性较强的涉企专项政策,应依托工商业联合会、企业联合会、行业协会商会等,兼顾不同所有制、不同类型、不同行业、不同规模的企业,科学合理选取企业家代表共同参与起草,根据企业痛点难点针对性研究提出政策措施。

58. 建立企业诉求直达立办机制。依托全市 12345 政务服务热线,建设全市统一的市场主体服务平台,线上开辟“诉求反映窗

口”，线下专设“诉求协调部”，统筹协调各级各部门及行业协会、公共服务机构为市场主体提供全方位服务，及时发布涉及市场主体的政策措施，提供政策咨询服务，倾听企业诉求反映，解决企业疑难问题。建立与12345政务服务热线“分口并线、兜底处理”机制，按照统一受理、按责转办、限时办结、统一督办的原则，做到“1天电话联系、一般问题5天办结、疑难问题15天回复”。对通过市场主体服务平台举报、投诉损害营商环境的行为，相关部门应当依法受理，并及时向举报、投诉人反馈处理结果，实现企业诉求直达、政府马上就办。

59. 构建“亲”“清”新型政商关系。出台构建新型政商关系行为清单。培育“亲”“清”政商文化，开展全民廉洁教育，重点加强对领导干部廉洁从政教育、公职人员廉洁从业教育、工商界人士廉洁从商教育，加强案例剖析警示教育，强化廉洁典型示范引导，形成“廉荣贪耻”社会氛围。大力弘扬不叫不到、随叫随到、服务周到、说到做到的“四到精神”。

60. 健全完善企业家荣誉制度。定时发布“运城市百强民营企业”榜单，表扬奖励贡献突出的企业和优秀企业家。对优秀企业家可授予荣誉市民、城市形象大使等称号。

四、保障措施

（一）加强组织领导。

构建党政主要负责同志“双组长”统一领导、分管负责同志

分工牵头的营商环境建设领导体制，成立各级“六最”营商环境建设领导小组及其办公室，加强机构编制及人员力量配备，打造一支素质高、能力强、懂业务、勇创新的营商环境建设干部队伍。健全市直部门与县（市、区）、牵头部门与配合部门之间的沟通协调机制，以及上下联动、协同推进的工作机制。

（二）加大财政支持。

研究制定财政扶持的正面清单和负面清单。充分发挥财政扶持资金引导和激励作用，通过财政资金奖励、补助、贴息、返还等形式，吸引、撬动企业、资金、技术、服务等流动性生产要素向运城集聚。进一步加大对实体经济发展的金融支持力度，建立健全推动实体经济高质量发展的长效机制，保持金融政策的连续性和稳定性。

（三）强化督导调研。

对已出台的政策组织开展“回头看”，定期检查评估涉企政策的知晓度、覆盖面和到达率。建立健全“六最”营商环境建设专家咨询机制，通过专题调研等方式，聚焦营商环境重点领域，提高营商环境改革精准度和市场主体获得感。

（四）实施专项考核。

将营商环境考核纳入全市年度目标责任考核体系。充分发挥考核“指挥棒”作用，将年度考核结果作为党政领导干部综合考核评价的重要参考。建立营商环境建设激励机制，设立优化营商环境

环境工作专项奖励，对在优化营商环境工作中做出显著成绩的单位和个人给予表彰、奖励。

（五）建立容错机制。

正确把握干部在改革创新中出现失误错误的性质和影响，要把干部在推进改革中因缺乏经验、先行先试出现的失误和错误，同明知故犯的违纪违法行为区分开来。把上级尚无明确限制的探索性试验中的失误和错误，同上级明令禁止后依然我行我素的违纪违法行为区分开来。切实保护干部干事创业的积极性。坚持有错必纠、有过必改，对苗头性、倾向性问题早发现早纠正，对失误错误及时采取补救措施，帮助干部汲取教训、改进提高。对有热情干实事的干部予以鼓励保护，为创造性人才发挥作用、施展才华搭建更加广阔的舞台。