

“上任”半年,他们为优化营商环境献计出力

“满宜办”满意吗? 体验员有话说



□ 见习记者 杨淦

去年12月28日,全市首批60名营商环境体验员“走马上任”,围绕政务环境、法治环境、市场环境、要素环境、人文环境五个方面,对我市营商环境进行全流程接触、全过程体验、全方位评价。半年过去,营商环境体验员发现了哪些问题?提出了怎样的改进建议?我市营商环境是否得到进一步优化?记者就此进行了调查。



陈文峰(左二)在体验政务环境。
受访者供图

政务环境体验员陈文峰: 从“用户角度”找差距看不足

“社保卡可以代替身份证办理业务,而且窗口支持现金、支付宝、微信等多渠道支付,方便各年龄段的群众办事。”7月12日,中国民主同盟安庆供电公司支部主委陈文峰在公安窗口补办身份证时高兴地说。

自从成为政务环境体验小组的营商环境体验员,陈文峰在完成本职工作以外,围绕数字化治理成效、高频事项办理时效、容缺受理制度落实、惠企政策兑现等方面,全方位、零距离“沉浸式”体验我市政务服务是否高效便利,以自己的亲身体会为营商环境建设建言献策。

“我们的政务服务质量到底如何,‘用户’最有发言权。”陈文峰表示,体验员应该发挥各自在专业领域的力量,发现问题、收集问题、反映问题,并提出解决问题的意见建议。

新能源汽车产业是我市千亿汽车产业集群的重要部分,目前已有链上企业超百家。面对迅速壮大的新能源汽车产业,市供电公司如何做好电力服务保障?陈文峰认为,首先要了解用户需求。

于是,供电公司探索建立“电力体验官”机制,邀请企业代表以“电力体验官”身份体验业扩报装(客户申请用电到实际用电全过程中供电企业进行的业务)流程,详细了解电费电价政策和办电要点,以第一视角感受办电全过程管理。该公司首批向15家新能源汽车产业链上企业发出“电力体验官”聘书21份,已累计收集到意见和建议7条。

“这项机制实施以来,我们与各新能源汽车企业建起了良好的互动反馈机制。”陈文峰表示,利用体验员的身份,从“用户角度”找差距、看不足,才能广泛而有效地收集用户用电难题,从而有针对性地快速解决。

“体验员应该进行‘派单式’服务,通过一次次真实可感的冷暖感受,集中‘把脉’政务服务质效。”陈文峰说,未来,将进一步履行好营商环境体验员的职责。

法治环境体验员刘亮: 以真实体验开展“法治体检”

6月27日,市司法局组织法治环境体验小组的营商环境体验员们走进安庆泰恒发集团,零距离倾听企业诉求,收集法治惠企便民服务过程中存在的问题。“经营压力虽大,但越来越好的营商环境给了我们极大的发展信心。”安庆泰恒发集团董事长丁爱国感慨道。

“从年初开始,我们深入企业、市行政复议接待中心、市司法局等地,通过沉浸式体验,收集企业发展过程中的难题,了解具体法治政策。”作为一名营商环境体验员,经过半年履职,律师刘亮深刻感受到何谓“法治是最好的营商环境”。

刘亮告诉记者,之前在政务服务中心窗口查询不动产信息时,他发现部分业务员对业务不熟悉。于是,在法治化营商环境座谈会上,他提出加强学习培训的建议。市司法局收集意见后,立即反馈相关单位加以整改。

“我市的营商环境一天比一天好,履职半年来,感受越来越深刻。”刘亮说,从行动举措方面来看,优化法治营商环境的制度更全、招数更实、服务更细,例如市司法局发布《司法行政为企业服务清单》,方便了企业“按单寻策”。从营商环境考评结果方面来看,在全省“民营企业评营商环境”评估中,我市法治环境指标排名长期位居全省前列。

“营商环境是企业生存发展的土壤。作为体验员,既要继续加强业务学习,尤其是涉及营商环



刘亮在参加营商环境相关政策讲解座谈会。
受访者供图



吕建武(中)在座谈会上发表意见。
受访者供图

市场环境体验员吕建武: 换位服务赢得更多“信任票”

天威酒业贸易有限公司董事长吕建武是市场环境体验小组的营商环境体验员,自从多了这一重身份,他深感责任重大。

“桐城‘免申激活’举措,让更多个体工商户享受信用修复‘绿色通道’……”在省市场监管局与省发展改革委4月11日举办的“信用助企行”活动中,吕建武记下笔记,“我不仅自己要了解信用助企的具体举措和相关政策,更要把政策带回去,传达给更多的企业。”

在吕建武看来,营商环境体验员需以自身的体验给主管单位“查漏补缺”、为服务流程“优化升级”、给营商环境“增光添彩”,“只有听企业群众心声、解企业群众难题,换位服务,才能赢得更多‘信任票’。”

秉持这样的观念,吕建武在营商环境体验过程中“挑刺找茬”,所发现的问题都有了针对性的解决措施:针对企业年报错报漏报问题,开展小微企业帮扶活动,助力企业学习年报和信用修复的相关知识;对小微企业办事流程简化、质量基础设施“一站式”服务等帮扶政策进行解读……

企业投下“信任票”,意味着看好这里的营商环境和发展前景。“市场营商环境是向好的。市市场监管局连续三年出台持续优化营商环境服务市场主体发展壮大措施,覆盖登记注册、价格收费、食品药品、知识产权、产品质量等多个领域,对于我们企业来说非常实用。”吕建武说,接下来,会继续系统性、针对性、连续性开展市场体验,依托协会等收集优化营商环境线索,为擦亮“满宜办”营商环境服务品牌贡献力量。

7月30日“米袋子”“菜篮子”价格

监测点:龙狮桥农贸市场、苏果超市、大润发(汇峰店) 计量单位:元/500克

商品名称	规格等级	7月30日价格
中晚籼米	二级	2.19
粳米	二级	2.24
猪肉	后座统货	14.32
猪肉	肋条肉	17.26
鸡蛋	新鲜完整鸡场蛋	5.75
青椒	新鲜一级(薄皮椒)	5.65
青菜	新鲜一级	4.72
黄瓜	新鲜一级	4.62

商品名称	规格等级	7月30日价格
大白菜	新鲜一级	1.79
西红柿	新鲜一级	3.69
芹菜	新鲜一级	4.66
土豆	新鲜一级	2.22
白萝卜	新鲜一级	1.62
冬瓜	新鲜一级	1.49
紫茄子	新鲜一级	4.32
韭菜	新鲜一级	5.00

商品名称	规格等级	7月30日价格
油麦菜	新鲜一级	4.79
平包菜	新鲜一级	1.92
菠菜	新鲜一级	7.79
西兰花	新鲜一级	5.56
鲫鱼	活350克左右一条	12.95
鲢鱼	活750克左右一条(白鲢)	4.00

安庆市发改委