

# 三亚市发展和改革委员会

三发改函〔2020〕949号

(复文类型: A)

## 对三亚市七届人民代表大会第七次会议 第92号建议的答复

林立彬代表:

您提出的“关于三亚优化营商环境的建议”收悉。现答复如下:

优化营商环境是一场全面深化改革的攻坚战,是高质量推进海南自由贸易港建设的重要基础。三亚市紧抓入选国家第二批营商环境评价试点城市机遇,在全省率先成立营商环境服务局,以市场主体需求为导向,以转变政府职能为核心,全面推动制度创新,深化市场化改革,发布《三亚市优化营商环境行动计划(2019-2020年)》,明确16项指标,细化为79条重点任务,并在营商环境各指标领域出台专项行动计划,构建起三亚市优化营商环境“1+N”制度体系。

针对您所提出的“打造良好优化营商环境”的各项建议,我市各部门已积极开展相关工作,努力为各类市场主体投资兴业营造稳定、公平、透明、可预期的良好环境。

### 一、落实“一次办好”,提升政务服务水平

### （一）推进一窗受理，压缩自由裁量权

我市已搭建运行了综合受理平台，采取“线上综合申报、前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，通过事项颗粒化、标准化梳理，为企业和群众提供清晰明确的办事指引，进一步压缩了受理窗口的自由裁量权，减少了企业、群众办事的沟通成本。目前已梳理出 683 项审批服务事项纳入综合受理。

### （二）实行告知承诺制，提升审批服务效能

目前市市场监管局、市旅游和文体局、市卫健委等 13 个单位审批办的 50 项行政审批事项实施了审批“告知承诺制”，实现材料齐全且申请人承诺就可以直接办结发证，基本消除了因权力不集中导致的办事效率低的问题。即申请人按照“一书三清单”（承诺书和材料清单、条件清单、责任清单）的内容，自行对照是否符合条件，书面承诺符合相关法定条件和事项清单要求并对材料真实性负责、对虚假材料承担责任，审批部门收到材料及承诺书后进行形式审查并办结。办结以后，交由局监管部门组织现场核查或资料复核，如有虚假，监管部门收回审批决定书，申请人按承诺书自愿承担由于主观造假行为所造成的后果和相应的法律责任，自愿接受事先承诺的处罚。

### （三）引入“好差评”机制，提升窗口服务质量

一是每月抽取办件的 10% 进行回访，群众可根据自己的满意度分别对业务人员、办理事项及职能局办理情况进行 1-5 分的评

价，“5分”表示非常满意（100%），“4分”表示满意（80%），“3分”表示一般（60%），“2分”表示不满意（40%），“1分”表示非常不满意（0%）。对群众给出的评分较低的受理员会进行相应的绩效考核，对评分较低的事项进行针对性的整改优化，对评分较低的职能局窗口则会反馈至派驻职能局处理。二是针对企业和群众通过微信端的办件，采取办一件评价一次的方式进行评议。全面提升办事人员服务质量。

#### **（四）开展人员专题教育，加强队伍建设**

一是对工作人员持续开展“不忘初心、牢记使命”等系列专题教育，强化宗旨意识，将为民服务理念落实到具体工作中。二是以新进人员和窗口工作人员为重点，围绕事项梳理、推动综合受理改革大力加强业务政策培训，不断提升业务素质和工作能力。三是结合各类窗口单位服务特点，完善并推行文明服务用语，不断改进服务态度和工作作风，提高服务质量。

## **二、包容审慎监管，激发产业发展新动能**

近期，省市场监督管理局发布了《加强海南自由贸易港事中事后监管工作实施方案(试行)》，明确提出“对于新技术新产业新模式新业态，在不发生系统性、区域性风险前提下，采取包容审慎的监管方式”，并发布《市场监管部门监管事项清单（第一版）》、《市场主体轻微违法行为免于处罚事项清单（第一版）》、《市场监管领域市场主体生产经营主要风险点及监管防控措施清单(第一版)》，我市严格落实自由贸易港建设的监管工作要求，

持续深化放管服改革，坚持放管结合、放管并重。

同时，我市还出台《建立健全容错纠错机制实施办法》，按照三个区分开来的要求，结合三亚实际，提出6种容错的具体情形，同时设立“非禁即入”的兜底条款，为改革发展提供试错空间，鼓励干部卸下包袱、放开手脚，在海南自贸港建设中大胆试、大胆闯、自主改，进一步彰显全面深化改革和扩大开放试验田作用。

### **三、精准施策，促进多元消费业态活力新释放**

在会展业发展方面，受新冠肺炎疫情影响，1-6月我市会展行业共计取消会展活动373场，会议推迟96场，展览推迟32场，对全年会展经济指标产生较大负面影响。下一步，我市将加快修订会展业扶持专项资金政策，适当提高会议和展览补贴，增加淡季办会办展补贴，每月定期举办线上会展培训活动，利用空暇时间锻炼会展行业队伍，鼓励行业企业发挥自身主观能动性，瞄准品牌展会和新经济、新行业策划展会活动。同时，加大对外营销推广力度，联合旅游、商贸、免税等制定综合性营销方案，对外宣传推介三亚夏季会展、旅游、促销政策和资源，吸引国内目标客户前往三亚，进一步挖掘三亚会展旅游潜力，释放会展经济发展活力。

此外，在促进多元消费业态发展方面，今年我市组织各大商贸企业及汽车销售企业，开展“清凉一夏 钜惠三亚”“海南第二届免税购物节”等系列促销展销活动，为消费者提供品牌折扣、

特价单品、免费体验、VIP 增值服务等服务。印发《鼓励发展夜间经济三年行动方案》，大力发展夜间经济，力争形成一批餐饮、演艺、文体等“夜三亚”消费品牌，提升城市经济活跃度，同时积极培育跨境保税电商新业态。目前，三亚趣佰全球跨境保税商品展销中心已开张试营业。凤凰机场跨境保税电商城顺利开业，跨境保税商品以药妆产品、母婴用品、进口食品和非处方药等为主，与离岛免税、离境退税等业态具有较强的优势互补性，对满足年轻消费群体，刺激消费有助推作用。下一步，我市将持续推进三亚市便民生活圈、夜市经济、便利店建设，促进多元消费业态发展。

#### **四、完善人才服务体系，保障人才“进得来，留得住”**

##### **（一）完善集聚人才体制机制，推动人才工作科学发展**

**一是**成立市委人才工作委员会，组建人才发展局，设立高层次人才服务中心和人才服务“一站式”平台，构建“一委一局一中心一平台”人才工作格局，完善了党管人才领导体制机制。**二是**围绕落实“百万人才进海南行动计划”，出台了人才住房保障、落户、子女入学，扶持总部经济、金融业、互联网等产业发展，设立高端科研机构、资助学术活动、院士专项经费等配套文件，扩大人才政策覆盖范围，人才政策体系进一步完善。**三是**加大财政投入力度，2019年人才工作经费支出2.31亿元。为深入贯彻落实“百万人才进海南行动计划”，加大各类人才培养支持力度，陆续制定了《“三亚系列”培养计划实施办法》、《2020年

“三亚系列”人才培养计划申报评选工作实施方案》、《三亚市人才工作站管理办法》等一系列针对本地人才、高新技术人才的人才政策，为下一步人才引进和培养提供了政策支持。

## （二）强化最优的服务，营造良好人才发展环境

注重抓好人才服务工作，在省内率先设立高层次人才服务中心，管好用好人才服务“一站式”平台，走访调研科研院所、园区等人才聚集单位，现场协调解决 20 余个难题。设立国际人才工作站，强化对国际人才服务管理。深化职称制度改革，授权科技城、行业主管部门负责本系列（园区）初中级职称评审。在 12345 政府服务热线设立“营商环境和人才服务”专席，专人负责 24 小时接线。召开人才代表座谈会，邀请各领域人才代表为三亚高质量发展把脉支招、建言献策。分 3 批组织 25 名专家人才开展考察疗养活动；完成 9 批次 465 家单位 900 余名人才的租、购房补贴发放工作，其中市级财政发放补贴总额 420.325 万元；人才落户审批缩短为 5 个工作日，高层次人才落户实现“秒批”办理；统筹安排 96 名人才子女入学，协调解决 8 名人才配偶就业。

## 五、统筹设立全市招商联络机制，确保企业发展好

为将海南省自由贸易港优惠政策优势切实转化为三亚可高质量发展的项目，实现早安排，确保早期收获。目前，三亚市投资促进局已联合各产业园区，加强项目包装力度，策划邮轮游艇产业试验区、中央商务区楼宇经济产业集群、海南国际种子交易

中心等 12 个项目。同时，三亚探索统筹设立全市招商联络机制，搭建科技招商服务平台、谋划成立企业家服务中心、涉企财政奖补专项工作机制、税务专班等招商相关工作机制，旨在建立健全营商环境体系，确保企业进得来、留得住、发展好。

## 六、畅通政企沟通渠道，助力民营企业发展

### （一）聚焦需求，打通营商环境服务最后一公里

一是设立 12345 优化营商环境服务专线，畅通市场主体诉求反映渠道。截至 6 月底已受理工单 30109 件，其中咨询类工单占比 86.04%，99.01%的诉求在线办结，对于无法在线解决的诉求，由相关部门在 5 个工作日内办结，专线累计回访 1712 名来电市民，服务满意率 100%，办件结果满意率 99.77%。二是建立重点企业政府联络员工作机制，首批确定 30 家重点联系企业，遴选服务意识好、开拓能力强的干部实行“一对一”服务，从涉企政策宣讲、协助办理行政审批、招商引资等全面助力企业复工复产，协调解决实际困难。

### （二）开展“民营企业服务年”活动，助力海南自贸港建设

一是组织开展民营经济发展软环境评价工作。市工商联通过走访企业、召开民营企业座谈会和发放调查问卷表等形式，面对面征求意见，为进一步改善三亚民营经济发展软环境，有针对性强化对策，增强民营企业家发展信心奠定良好基础。二是开展诚信经营、守法经营等系列活动，引导非公有制企业提高文明诚信、守法经营意识。大力推动并积极配合市相关部门出台务实可

行的诚信经营管理办法，加快建设信息数字化共享平台，打造科学公正的信用体系。三是积极帮助企业解决实际问题。协助省委深改办深入企业调查研究，了解企业在生产经营中所遇到的问题，帮助部分民营企业解决长期解决不了的问题。

## 七、优化营商环境下一步工作计划

### （一）加强工作作风建设，提高领导干部执行力

一是组织营商环境专题培训班、考察学习等，提升工作人员服务意识和业务素质；二是开展明察暗访，发现损害营商环境的问题线索，并整改优化各领域政务服务水平；

### （二）完善营商环境体系建设，加强制度保障

一是根据自贸港建设总体要求，研究制定《三亚市优化营商环境办法》，以政府规章形式确保《优化营商环境条例》各项规定落地生效；二是对标国内外先进地区，研究提出新年度优化营商环境举措，不断提升招商引资吸引力，为自贸港建设营造良好环境。

### （三）进一步拓宽政企沟通渠道，构建亲清政商关系。

一是建立三亚市营商环境观察员制度，创新服务方式，发挥社会各界力量推动营商环境共建共治共享。二是定期召开企业家联席会，为企业解决发展中遇到的困难。

感谢您一直以来对营商环境工作的关心和支持！希望您今后继续关注我们的工作，多提宝贵意见。





三亚市发展和改革委员会

2020年7月27日

(此件主动公开)

联系单位、联系人及电话：三亚市发展和改革委员会，张珊珊，  
88360660

抄送：市人大选举任免联络工作室，市政府督查室。

