**抚顺市营商环境建设“十四五”规划**

**为深入贯彻习近平总书记关于优化营商环境的重要指示精神，全面落实省委、省政府、市委、市政府关于营商环境建设工作的决策部署，全力打造办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居的营商环境，推动我市营商环境不断改善，制定本规划。**

**一、前言**

**“十三五”时期，习近平总书记多次就优化营商环境作出重要指示批示，提出明确要求。市委、市政府高度重视营商环境建设，始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入落实习近平总书记2018年9月28日在深入推进东北振兴座谈会上的重要讲话精神，全面贯彻党的十八大、十九大和十九届历次全会精神，贯彻实施《优化营商环境条例》《辽宁省优化营商环境条例》，营商环境得到了持续优化，取得了明显成效，有力支撑了全市经济社会发展。**

（一）组织保障不断加强。市委、市政府将优化营商环境作为“一把手”工程，不断强化组织保障，市委常委会议、市政府常务会议每季度听取营商环境建设工作汇报。2017年，成立了抚顺市全面优化公共服务打造一流营商环境工作领导小组，由市委书记、市长任组长，并成立了专门的营商环境监督工作机构“抚顺市营商环境监督局”。2018年重新组建了抚顺市营商环境建设局，整合营商环境建设及监督、行政审批制度改革、政务服务管理、投诉热线管理等职能，机构更加完善。2020年，将抚顺市全面优化公共服务打造一流营商环境工作领导小组更名为抚顺市营商环境建设领导小组，下设办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居4个专项推进组，具体推进营商环境建设各项工作。市直各部门、各县区也分别建立了推进营商环境建设的领导机构、工作机构，扎实推进营商环境建设工作。

（二）制度建设不断完善。出台了辽宁省首个促进民营经济发展的地方性法规——《抚顺市促进民营经济发展条例》，相继出台了《抚顺市强力推进政府职能转变确保服务市场主体人人皆为环境大见成效实施方案》《抚顺市全力推进“办事不求人”努力打造营商环境最优市实施方案》《抚顺市关于进一步优化营商环境的实施意见》等指导性文件，制订了《抚顺市营商环境投诉处理细则》《抚顺市营商环境监督员工作制度》《抚顺市政府领导干部接听“12345”政府综合服务热线工作制度》等文件，进一步构建全方位、多层次的营商环境建设制度体系。

（三）“放管服”改革不断深入。严格落实国务院和省政府“放管服”改革的部署要求，大力推进简政放权，2017年以来，先后8次取消下放调整行政职权事项。深入推进工程建设项目审批制度改革，出台了《抚顺市工程建设项目审批制度改革实施方案》，将工程建设项目审批时限压缩至90天以内；实施“证照分离”改革，将涉企审批事项按照直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化准入服务4种方式进行改革，32项证照实现合一办理；深化“一窗受理、集成服务”改革，调整窗口布局、选聘受理专业人员，形成“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”的服务新模式；重点领域审批制度改革取得明显成效，申请新开办企业1天办结，一般不动产登记业务2天办结。

（四）政务服务质量不断提高。出台了《抚顺市加快推进“互联网+政务服务”工作方案》《抚顺市深入推进审批服务便民化工作方案》《抚顺市加快推进全市一体化在线政务服务平台建设实施方案》，强力推进“一张网”建设，实施“一网通办”专项攻坚行动，落实首问负责、一次性告知、“好差评”、否定备案等制度，全力提升政务服务效能。到2020年末，全市政务服务数字化水平大幅提升，电子政务外网实现了市、县、乡、村全覆盖，网上可办率达到100%。进一步畅通投诉渠道，重新建设“12345”综合服务热线受话大厅，整合分散在各部门的服务热线132条，实现“一个号码管服务”。

（五）服务企业水平不断提升。出台了《抚顺市金融机构支持民营企业发展奖励办法》《抚顺市重点企业“一牌两卡”管理暂行办法》《关于支持民营经济发展壮大的实施意见》等惠企政策文件。建立项目管家制度，一对一帮助企业解决实际问题。开展解决民营企业历史遗留问题专项行动，解决民营企业历史遗留问题14个。持续加大企业营商环境投诉案件的解决力度，投诉案件6个月内的办结率长期在80%以上，清退违规收取企业保证金4.26亿元，有效化解涉企矛盾纠纷。

（六）营商环境问题不断解决。开展“营商环境建设突出问题”专项整治，窗口服务、精简小微企业用户办电手续、社会保险办理、加大积案清理力度、擦亮城市形象“窗口”、推动减税政策落实、规范行政事业性收费、清理经营性服务收费等方面取得明显成效。开展“办事难”问题专项整治，“不担当”“不作为”、“中梗阻”“吃拿卡要”“停车难”等问题得到有效解决。开展政府失信问题专项整治，拖欠款问题、“新官不理旧账”等问题得到有效遏制。

（七）营商环境监督不断突破。聘请营商环境监督员，定期组织开展明查暗访，深入发掘破坏和影响我市营商环境的问题。市委开展营商环境专项巡察，推动15个市直部门存在的298项问题进行了整改。市纪委监委、市直机关工委开展常态化明查暗访，对破坏营商环境问题在媒体进行公开曝光，对相关责任人进行了严肃问责，形成了强烈震慑，为优化营商环境提供了坚强纪律保障。持续加大营商环境宣传力度，中央、省级、市级各类主流媒体对我市营商环境建设关注度不断提升，“人人都是营商环境，个个都是开放形象”的理念深入人心。

二、总体要求

（一）**指导思想**

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实习近平总书记关于东北、辽宁振兴发展的重要讲话和指示精神，深入贯彻实施《优化营商环境条例》《辽宁省优化营商环境条例》，坚持以市场主体需求为导向、以政府职能转变为核心、以改革创新为动力，全力打造“办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居”的市场化法治化国际化营商环境，助推政府治理体系和治理能力现代化，把我市建设成东北地区乃至全国营商环境的最佳体验地，推动抚顺全面振兴、全方位振兴。

（二）基本原则

坚持以人民为中心。坚持人民主体地位，始终做到发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享，以提升群众和市场主体的满意度和获得感为目标，以为市场主体提供全生命周期服务为己任，不断实现人民对美好生活的向往。主动树立“不为不办找理由，只为办好想办法”的服务理念，注重办事体验、优化办事流程、创新支持政策、降低制度性交易成本，努力打造“办事不求人”的营商环境。

坚持以法治为基础。将《优化营商环境条例》《辽宁省优化营商环境条例》等法律法规作为开展营商环境建设工作的法治基准，注重制度创新，完善法治保障，加快构建和完善有利于市场主体活力竞相迸发的体制机制，为各类市场主体投资兴业提供制度保障，营造稳定、公平、透明、可预期的良好环境，持续推进法治化营商环境建设。

坚持以改革创新为路径。坚持用深化改革的办法优化营商环境，进一步深化“放管服”改革。通过对标世界银行和国家营商环境评价指标体系，推进体制机制创新，优化工作流程，进一步提高相关制度、规则的国际化水平，提升国际竞争力和开放发展能力。

坚持对标一流。通过对标对表北京、上海、广州、深圳等国内先进城市标准，对比各项指标的实际情况及其与先进城市前沿值的差距，借鉴、吸纳其做法和经验，创造更有吸引力的投资和贸易环境，进一步提升我市的营商环境竞争力。

坚持问题导向。坚持市场主导、政府引导“两手抓”，针对企业在设立、建设、运营、发展等全生命周期涉及的痛点、难点、堵点问题，靶向攻坚、精准发力、综合施策，让企业能看到实实在在的变化，切实提升企业获得感。

（三）工作目标

“十四五”时期我市营商环境建设的主要目标是通过努力构建高效便利的政务环境、规范公正的法治环境、公平竞争的市场环境、开放包容的社会人文环境，基本形成“办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居”的市场化法治化国际化营商环境。

到“十四五”末期，开办企业、办理建筑许可、获得电力、登记财产、获得信贷、保护中小投资者、纳税、跨境贸易、执行合同、破产办理、劳动力市场监管、政府采购、政务服务、市场监管、知识产权保护、招标投标、获得用水用气、包容普惠创新等世界银行和国家营商环境评价指标大幅提升，部分指标接近国内前沿水平，营商环境便利度和总体评价排名进入全省前列。

在营商环境制度体系建设方面。营商环境总体制度框架体系、责任分工体系、衡量营商环境的标准体系建立健全，营商环境建设领导协调机制、解决问题机制更加完善，联席会议制度有效运转，市县上下联动、部门齐抓共管的工作格局全面形成。

在推进“办事方便”方面。“放管服”改革进一步深入，数字政府建设和体制机制创新取得明显突破。政务服务标准化、智能化、便利化水平进一步提升，高频事项基本实现“不见面审批”和“全市通办”。数据资源体系基本完善，智慧型政务服务平台基本建成，大数据、人工智能、区块链、5G等政务新技术广泛应用，为企业群众提供更个性化、更精细的政务服务。

在推进“法治良好”方面。《优化营商环境条例》《辽宁省优化营商环境条例》得到有效贯彻落实。法治政府建设、诚信政府建设、社会信用体系建设进一步完善。执法透明度、规范化水平得到进一步提高。政府失信问题、历史遗留问题基本解决。

在推进“成本竞争力强”方面。制度性交易成本、融资成本、物流成本、用电用水用气成本、要素成本等营商成本及非税收入占一般公共预算收入比例进一步降低。初步形成以“双随机、一公开”监管为基本手段，以重点监管为补充、以信用监管为基础的新型监管机制框架，广泛运用大数据手段进行监管。

在推进“生态宜居”方面。政治生态、社会生态、自然生态、创新创业生态更加良好。城市基础设施进一步完善，公共服务满意度明显提升，城市吸引力显著增强，“营商环境就是我自己”“人人都是营商环境、个个都是开放形象”“办事不求人”的认识深入人心。

（四）远景目标

到2035年，全面建成“办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居”的市场化法治化国际化营商环境。企业、群众办事便利度大幅提升，获得感、满意度显著增强，政务服务标准化、智能化、便利化全面实现，形成“办事不求人”的社会氛围。营商环境法规体系更加完善，信用体系全面建立、发挥作用明显，治理体系和治理能力现代化基本实现。制度性交易成本显著降低，要素成本明显下降，成本竞争优势突出。人民素质和社会文明程度达到新高度，文化软实力显著增强，生态环境根本好转，基本公共服务实现均等化。全面融入沈阳现代化都市圈，营商环境具备国际竞争优势，形成对外开放新格局。

三、主要任务

（一）持续优化提升“政务服务”

**加大简政放权力度。**对照发达地区审批事项清单，对标审批事项最少的地区，取消市本级自行设立的审批事项，能够整合的审批事项一律整合。坚持科学放权，能够下放的审批事项视基层承接能力逐步下放。建立健全政务服务部门和窗口工作人员的日常培训和岗前培训机制，强化对基层的业务指导和培训。

**持续推进“一网通办”。**对标先进地区，完善“一网通办”的政策制度体系。持续优化审批流程，开展“颗粒化”“情景化”“向导式”再造，不断提升“全程网办”“即办”“零跑动”事项的比例。继续完善帮办代办、容缺受理、告知承诺、并联审批等工作机制，推进线上线下深度融合，跨地区、跨部门、跨层级协同办理，逐步实现“全市通办”和“跨区域通办”。到2025年全面实现由“一网通办”向“一网好办”“一网办好”转变。

专栏1 加快推进一体化在线政务服务平台建设

以“智慧城市运行管理平台”为基础，将各部门、各领域业务系统全部接入一体化平台总门户，作为统一办事入口，实施一体化办理。推进一体化平台迭代升级，拓展服务功能，提升系统的稳定性、可用性、易用性。加快“一件事一次办”系统建设，对涉及的审批事项进行全面梳理,形成“一件事”工作标准，做到“一件事一次办好”。

**提升政务服务智能化、标准化、便利化水平。**推动更多的公共服务事项接入“辽事通”，强化“掌上办”，为企业和群众提供更多、更优质的服务，到2025年，高频公共服务事项全部接入“辽事通”。开展标准化建设，细化窗口工作标准，对政务服务事项精准管理、实时监督，逐步实现流程标准化、服务标准化、分中心建设标准化和数据标准化。推进“政务服务驿站”建设，主动依托银行等商业机构网点向楼宇和社区延伸部署智能服务终端，将政务服务延伸到群众家门口，实现就近能办，到2025年实现乡镇（街道）、村（社区）服务中心（站点）等全覆盖。

专栏2 探索“AI+一网通办”

依托一体化在线政务服务平台，确定一批标准化程度高、流程简易的高频事项，以数据集中和共享为支撑，以OCR识别、大数据算法等为手段，用程序逻辑替代人工判断，实现无人干预自动审批，减少审批过程中人为干预。

**提升窗口服务质量。**全面实行“好差评”制度和标准化管理，实现“全事项、全渠道、全平台、全流程”的全覆盖。根据“好差评”反映的集中问题进一步优化办事流程和窗口服务。持续开展“争创雷锋号服务台、争当雷锋式服务明星”评选活动，引导各窗口部门和人员不断提供优质高效政务服务。持续推进“综合窗口”改革，全面实施“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”，持续提高进驻“综合窗口”事项比例，到2025年各级各类政务服务大厅“综合窗口”实现全覆盖。

**完善市民主页和企业专属网页服务。**完善市民主页和企业专属网页业务运营及技术对接标准，持续推进“一人（企）一档”建设。加强对惠企利民政策的分类梳理，提升对本市居民、非本市居民、商贸人士、境外人士及残障人士等各类人群的政策及服务宣传推广能力。完善证照到期、办件进度等主动提醒服务功能，持续探索更多主动服务内容。

专栏3 构建数据开放共享发展支撑平台

深化数据资源汇聚整合，加快数据资源共享与开放，促进数据资源价值化能力提升。完善数据资源共享交换平台，制定数据资源开放标准规范，编制信息资源目录，提高各领域数据的共享能力和使用范围。大力推进数据资源向社会开放，打通数据查询互认通道，实现对自然人和企业身份核验、纳税证明、不动产登记、资格资质等数据的共享交换和查询需求。完善数据安全管理制度措施，强化政务数据共享安全管理，提升政务平台数据安全保障能力和水平。

**推广电子证照、电子印章、电子档案应用。**加大电子证照归集，基本覆盖全市党政机关签发的证件、执（牌）照、证明文件、批文、鉴定报告等。鼓励我市行业协会、评估咨询机构等向电子证照库归集其出具的文件报告摘要、目录等信息，持续丰富归集的电子证照种类，实现已归集电子证照应用覆盖100%政务服务事项，电子证照类目100%关联办事材料清单，各个办事窗口100%接入电子证照库。创新无感申办模式，推进群众办事零信息填报、零材料提交，推动电子亮证等新模式在政务服务各环节的应用。大力推广电子证照在医院、学校、车站、风景区、游乐场等场所的社会化应用。加强电子印章、电子档案在政府内部管理中的应用。

**打造“零证明城市”。**深化“零证明城市”改革，最大限度精简和优化证明材料，逐步实现群众办理涉及民生事项或企业投资项目相关事项“零证明材料”。探索开展“一证通办”，梳理出一批企业、群众办理频次高、受众范围广的“一证通办”事项，实现群众凭居民身份证、企业凭统一社会信用代码或投资项目代码就可以办理相关事项。

（二）持续优化提升“开办企业”

**打造企业开办全程网办服务链。**建立企业开办“一窗通办”专区，进一步合并企业开办环节、压缩办结时限，将一般性企业开办总时限压缩至1个工作日以内。拓展电子营业执照应用范围，在税务、人力资源社会保障、公积金等涉企服务高频领域率先实现电子营业执照深度应用。大力推行全程电子化登记，打造企业网上申报、部门网上审批、证照寄递 “不见面”的企业开办新流程。探索开展商事主体登记确认制改革试点，试点成熟后在全市推开。

**探索实行印章刻制免费政策。**加快推动企业身份认证电子化，在批准企业设立的同时发放电子营业执照和电子印章。为新开办企业免费提供一套印章，企业可以根据需要刻制实体印章，印章刻制费用由同级财政承担。

**深化“证照分离”改革。**推动减少涉企行政审批事项，对所有涉及市场准入的行政审批事项按照“证照分离”改革模式进行分类管理,实现“照后减证”和“准入”“准营”同步提速。探索推进“一业一证”改革，将一个行业准入涉及的多张许可证整合为一张许可证，实现“一证准营”、跨地互认通用。

**简化企业注销办理。**完善企业简易注销制度，推进企业注销“一网通办”，压缩办理时限。大幅简化社保、医保等注销手续。对符合条件的商事主体，探索开展除名和长期吊销未注销企业强制注销试点，完善市场退出机制。探索试行企业根据生产经营实际需要申请“休眠”制度。

（三）持续优化提升“办理建筑许可”

**推行“清单制+告知承诺制”。**全面实行告知承诺制和容缺受理，梳理告知承诺审批事项，分类制定告知承诺制事项清单、要件清单，推行竣工验收前申报材料一次提交。社会投资小型低风险项目审批流程，持续压缩审批时间至30个工作日以内。

专栏4 深化工程建设项目审批制度改革

建立健全跨部门、跨层级的业务协同机制和项目前期策划生成机制，深化“多规合一”“多评合一”“多测合一”“多图联审”“联合验收”等改革举措，分区域、分类别精准优化工程建设项目审批流程，精简合并有关审批事项和技术审查环节，推行并联审批、限时办结，实现“一张蓝图”统筹项目实施、“一个系统”实施统一管理、“一个窗口”提供综合服务、“一张表单”整合申报材料、“一套机制”规范审批运行。

**推行项目审批“一网通办”。**完善情景化、颗粒化网上申报流程，细化项目申报一张表单和办事指南，推进工程审批系统与相关业务平台的互联互通和数据共享，推动工程建设项目全流程在线审批，实现项目审批全流程“一网通办”。

（四）持续优化提升“获得电力”“获得用水用气”

**优化“获得电力”便利度。**全面优化电力公司内部流程，持续压缩低压项目办电时间。探索建立中断供电惩罚机制，研究制定供电可靠性指标管制计划。推动市一体化政务服务平台和电力平台互联互通，开设服务专窗，实现多部门一表申请、并联办理，提升“获得电力”服务水平。

**优化“获得用水用气”便利度。**将供水供气服务接入市一体化政务服务平台，进一步减少用户提交材料及办事环节，实现用水用气报装全部“进厅上网”。推行用水用气承诺制审批，梳理公布公共设施报装和报建领域承诺制审批事项清单，提升审批效率。主动开展延伸服务，为用户提供工程安装、器具配套、报警器安装等一站式服务。

（五）持续优化提升“登记财产”

**加大信息共享力度。**整合房屋交易、户籍、婚姻登记、营业执照、完税证明、抵押、出生医学证明等数据，通过数据共享，进一步精简纸质材料。推行不动产登记电子证照的应用,实现政府各部门、金融机构、社会公共服务机构等互认电子证照即可办理不动产相关业务。

**深化不动产登记“一网通办”。**全面实施“互联网+不动产登记”，加快不动产登记平台建设，推进与市一体化政务服务平台及工程建设项目审批系统的数据对接，实现网上受理、缴税和发放电子权证，实现不动产登记“一网通办”“全市通办”。在不动产登记受理大厅设置企业服务专区，实现企业间转移登记当场缴税、当场办结。推进水、电、气、网过户与不动产登记同步办理。

（六）持续优化提升“纳税”“跨境贸易”

**提高办税便利度。**全面整合统筹办税服务场所，科学布局社会化便民服务平台，形成以办税服务厅为中心，辐射邮政、银行、社区、商场等部门的网格化自助办税布局。简化纳税人开办流程，为新开办企业办理涉税事项提供上门服务、提醒服务、管家式服务，缩短纳税人设立登记办理时间。简化纳税人注销程序，推行简易注销。完善电子税务局网上办税功能，推动涉税文书电子化推送与签收，推进“无纸化”办税，提升办税工作质效。

**推行纳税服务“一网通办”。**加快电子税务建设，打造智慧型办税服务场所，引入人工智能等信息化技术，为纳税人提供智慧化导税、办税、咨询等服务，实现主要涉税服务事项全程网上办理、在全市范围内通办。

专栏5 推进跨境电子商务综合试验区建设

完善试验区综合服务功能和基础设施，复制推广全国前三批综合试验区成功经验，推动园区运营、跨境电商平台、外贸综合服务平台、国际物流等方面的对外合作。

**提高跨境贸易便利化水平。**全面推进国际贸易“单一窗口”推广应用，组织开展进出口企业应用培训，为企业节约人力和时间成本。完善海关政务服务“好差评”机制。积极推广提前申报、无纸申报、自助打印、即时通关、预约通关等服务举措，提高申报效率、降低企业申领成本。进一步压缩出口退税审批时限，打造“一次不用跑”的极速办税模式。

（七）持续贯彻落实《优化营商环境条例》

**完善法治化营商环境制度体系。**围绕贯彻新发展理念、把握新发展阶段、构建新发展格局，加快出台营商环境建设相关配套的法规规章和制度性文件。

**持续开展营商环境法规规章立改废释工作。**定期开展与《优化营商环境条例》和《辽宁省优化营商环境条例》规定不符的地方性法规、政府规章和规范性文件的清理工作。

专栏6 建立健全政策评估制度

健全重要改革方案、重大政策措施、重点投资项目决策前公示、听证以及评估调整的长效机制。制定与市场主体生产经营活动密切相关的法规、规章、规范性文件，应向市场主体、行业协会、商会公开征求意见，健全意见采纳情况反馈机制。对《优化营商环境条例》、《辽宁省优化营商环境条例》及惠企政策落实情况开展定期评估。聘请营商环境监督员，常态化开展落实情况的专项检查、明察暗访。

**加快推进诚信建设。**建设完善信用中国（信用抚顺）信息平台，加强信用信息基础建设，加快行业及重点领域诚信建设，促进政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信建设协调发展。推动搭建跨部门的信用信息共享机制，推进税务、市场监管、司法、财政等部门的企业信用数据信息共享。依法依规完善守信践诺、失信惩戒和信用修复机制，推进联合奖励和联合惩戒。持续开展拖欠款问题、履约问题、供地问题等政府失信问题、民营企业历史遗留问题的清理整治，减少存量、遏制增量。建立健全政府投资项目规范审批机制，加强事中事后监管，建立长效机制防止出现新的政府拖欠行为。到2025年，基本解决旧账、不增加新账，遏制政府失信行为。

**打造法治化营商环境。**持续开展法治化营商环境专项督查工作，依法及时处理企业涉法涉诉信访事项，健全企业涉法涉诉信访事项受理登记、交办督办、告知反馈机制，有效维护企业和企业家财产安全。全面推行行政执法公示制度、执法全过程记录制度、重大执法决定法制审核制度，到2025年实现全覆盖。推进社会治理体系现代化，以市域社会治理现代化试点工作成效助推平安抚顺建设，推进刑事案件发案率、信访总量、安全生产事故起数和人数持续下降，不断增强人民群众的安全感。

（八）持续优化提升“保护中小投资者”

**加强保护投资者权益。**依法强化对市场主体发行上市、并购重组、信息披露、投资者适当性等保护力度，保护股东特别是中小股东的知情权、监督权、决策权、收益权等合法权利。指导上市公司健全公司管理制度，压实董事责任，在股东大会、发行新股、分配股利、增加新股东以及出售股份等行为上严格按照相关法律法规进行，推动上市公司质量、透明度不断提升。

**健全多元化纠纷解决机制。**畅通中小投资者权利维权渠道，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。发挥专业调解组织作用，聚焦投资者维权过程中的难点问题，加强纠纷线上、线下诉调对接，持续降低投资者维权成本，提升维权便利度。完善投资者权益损害赔偿机制，鼓励控股股东、实际控制人对受到损失的投资者予以先行赔付。

（九）持续优化提升“执行合同”“破产办理”

**打造公正司法环境。**按照全国“一流标准、一流水平”，加快建设集约高效、多元解纷、便民利民、智慧精准、开放互动、交融共享的现代化诉讼服务体系，推进跨域立案诉讼服务改革，实现诉讼服务就近能办、同城通办、异地可办。全面规范行政处罚裁量权基准。进一步规范办事、办案、服务行为，打造最佳司法服务体验。

**优化执行合同。**推广自助立案、预约立案、网上立案、跨域立案、微信立案等模式，方便企业解决合同纠纷。依法审查各类市场主体之间的合同，公正高效审理各类合同纠纷案件，规范市场交易行为。依法判断各类交易模式和交易结构创新的合同效力，严格限制认定合同无效的范围。健全商事合同纠纷非诉解决、速调速裁机制，快速解决商事争议。

**提升办理破产质效。**完善破产程序启动机制和破产企业识别机制，加强破产审判专业队伍建设。完善管理人制度，动态调整管理人名册。推动破产审判繁简分流，对“无产可破”等简易破产案件和“执转破”案件设计简化审批程序，推动“简案快审”；对疑难破产案件创新审判方法，推动“繁案简审”。推行重整案件听证程序，对于债权债务关系复杂、债务规模较大，在审查重整申请时，根据需要组织听证。加强适用预重整制度建设，发挥破产重整、和解制度作用，促进危困企业再生。

（十）持续优化提升“知识产权创造、保护和运用”

**加强知识产权创造、运用。**健全职务科技成果产权制度，开展赋予科研人员职务科技成果所有权或长期使用权试点。完善科技创新资源配置方式，强化企业创新主体地位，促进各类创新要素向企业集聚。实施知识产权质量提升工程，新增一批知识产权示范（优势）企业和园区，提高专利创造的质量和数量，提升企业知识产权运用能力。

**加强知识产权保护。**建立知识产权保护的举报、投诉、维权、援助平台以及有关案件行政处理的快速通道，完善行政机关之间、行政机关与司法机关之间的案件移送和线索通报制度，严厉打击侵犯专利、商标和地理标志知识产权等违法行为，切实维护权利人的合法权益。完善知识产权领域失信惩戒机制，加大对失信违法震慑力度。强化知识产权保护技术支撑，利用人工智能、大数据、区块链等新技术，同规格源头追溯、实时监测、在线识别等手段强化知识产权保护。

（十一）持续优化提升“获得信贷”“招标投标”“政府采购”

**提升融资便利度。**进一步优化银行贷款审批程序，压减小微企业从提出贷款申请到贷款发放的办理环节、办理时间和申请材料。扎实开展银企对接、企业走访等各项工作，对小微企业开展上门融资服务对接。依托市一体化政务服务平台，建设金融综合服务平台，充分发挥政务服务在银企对接中的桥梁纽带作用，突出金融政策集成、产品发布、项目对接、信用信息汇聚共享。

**降低融资成本。**全力解决民营、小微企业融资难、融资贵、融资慢等问题，提升融资便利度。优化动产担保融资服务，鼓励引导商业银行支持中小企业以应收账款、生产设备、产品、车辆、知识产权等动产和权利进行担保融资。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。有效发挥政策性融资担保机构作用，努力降低担保费率。开展降低融资收费专项清理，规范中小企业融资时强制要求办理的担保、保险、评估、公证等事项，减少融资过程中不必要的附加费用。

**推进公共资源交易平台建设。**依法保障各类市场主体平等参与政府采购和招标投标的权利，深入推进政府采购制度改革，完善招投标监督和信息公示制度。推进招标投标、政府采购等公共资源交易全程电子化，对公共资源交易服务实行进场登记、信息采集、场地预约、交易文件发布、开标、评标等流程全程网办。探索实行“不见面开标”，通过互联网远程实时开标评标，实现投标开标“零跑腿”。

**降低公共资源交易成本。**在工程建设、政府采购等领域，探索以保险、保函等替代现金缴纳涉企保证金，减轻企业现金流压力。

专栏7 建立统一规范的公共资源交易信用体系

完善招标投标、政府采购等公共资源交易信用信息管理、共享、运用等制度，强化各类市场主体信用信息的公开和运用。探索采用区块链技术和大数据分析，全面记录交易主体承诺兑现、履约、互评、第三方信用评价等全过程信用信息。

（十二）持续优化提升“市场监管”“劳动力市场监管”

**严格执行负面清单制度。**严格落实国家市场准入负面清单，清单以外的领域各类市场主体均可依法平等进入。建立第三方评估机制，对市场准入负面清单落实情况开展评估。建立完善清单信息公开机制，加大宣传解读，提高清单知晓度。完善与市场准入负面清单制度相适应的审批机制、事中事后监管机制等制度，深入推进市场准入制度系统集成。

**全面推行“双随机、一公开”监管模式。**将“双随机、一公开”作为市场监管的基本手段和方式，制定完善联合抽查事项清单，积极推进统一的监管平台建设。建立健全抽查结果部门间共享交换和互认互用机制，强化协同监管、联合抽查，推动将更多领域、更多事项纳入部门联合抽查范围，实现“进一次门、查多项事”。

**构建以信用为基础的新型监管机制。**推行信用分级分类监管，根据企业信用风险状况采取差异化措施，对信用较好、风险较低的市场主体，合理降低抽查比例和频次。建立健全信用承诺制度，探索开展经营者准入前诚信教育，积极拓展信用报告应用。全面建立市场主体信用记录，建立健全信用信息注册机制。

**实施“互联网+监管”及智慧监管。**推动各部门监管业务系统互联互通，加强监管信息归集共享和应用。建立风险预警研判工作机制，构建风险指数分析指标体系和算法模型，挖掘企业登记注册、行政处罚、司法执行、投诉举报、关联关系、社会舆情等信息。依托互联网、大数据、物联网、云计算、人工智能、区块链等新技术推动监管创新，努力做到监管效能最大化、监管成本最优化、对市场主体干扰最小化。

**实施包容审慎监管。**加快评估已出台的新业态准入和监管政策，坚决清理各类不合理管理措施，探索试行“沙盒监管”机制和触发式监管机制。坚持依法行政，在行政执法中积极推行包容审慎监管，运用柔性监管方式，推行非强制性执法手段。进一步细化行政处罚裁量权，研究出台市场轻微违法违规经营行为免罚清单，鼓励推广“包容免罚”监管方式，尽可能减少对市场主体正常生产经营活动的影响。在食品药品安全、质量安全、文化执法、劳动监察等领域，探索以信用报告代替无违法违规证明，降低企业办事成本。

**优化提升“劳动力市场监管”。**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。搭建用人单位与高层次人才线上对接招聘平台，动态发布岗位需求信息，定期举办网络招聘会。优化企业招聘与职工职业培训管理服务，缓解民营企业“招聘难”问题。开展劳动关系大讲堂等系列普法活动,规范重点行业企业用工行为。完善劳动关系矛盾监测预警机制和劳动关系三方协调机制，有效化解劳动关系矛盾。

（十三）持续降低制度性交易成本

**抓好惠企政策兑现。**建立健全惠企政策落实常态化宣传机制，积极创新方式方法，提高时效性，拓展覆盖面。建立涉企政策信息集中公开和推送制度，依托市一体化政务服务平台搭建涉企政策集中发布推送平台，及时梳理公布本地区惠企政策清单，根据企业所属行业、规模等主动精准推送政策。县（区）、部门出台惠企措施时同步公布相关负责人及联系方式，实行政策兑现“落实到人”。鼓励推行惠企政策“免申即享”，通过政府部门信息共享等方式，实现符合条件的企业免予申报、直接享受政策。对确需企业提出申请的惠企政策，要合理设置并公开申请条件，简化手续，实现一次申报、快速兑现。建立政策效应跟踪评估和动态分析机制，充分利用大数据和各种信息资源，评估政策实施效果，查找落实中存在的问题不足，及时制定应对措施。

**提升减税降费政策力度与效果。**全面落实落细国家和省出台的各类减税降费政策。持续实施“网格化”精准帮扶、持续推进“银税互动”扩围扩面，对冲企业困难，助力经济高质量发展。充分运用大数据监测减税降费等政策落实情况，及时分析应享未享和违规享受的疑点信息，让符合条件的纳税人缴费人应享尽享。

**规范涉企收费。**定期开展违规涉企收费治理，重点查处借用行政权力违规收费、继续收取已取消减免停征的收费项目、超标准收费、第三方截留减税降费红利等行为。严格执行政府收费项目清单管理制度，动态调整行政事业性收费、政府性基金和实行政府定价的经营服务性收费目录清单，全面公示收费项目、标准和依据，主动接受社会监督，从源头上防范乱收费。

（十四）持续优化政治环境、生态环境、自然环境、社会环境

**开展“人人都是营商环境、个个都是开放形象”活动。**开设宣传专题专栏，大力宣传活动的进展成效和先进典型事迹。开展优化营商环境全员培训，举办专题培训班，开展“营商环境就是我们自己”专题讨论，进一步强化理想信念和党性教育培训，营造良好的政治生态环境。广泛开展“打造市场化、法治化、国际化营商环境”金点子征集、“营商环境优秀窗口（岗）”评选、“优化营商环境最佳实事”评选等活动，深入挖掘一批改革创新经验做法，梳理形成一批制度性成果，营造“人人都是营商环境、个个都是开放形象”的社会氛围。

**改善生态环境质量。**坚持生态优先、以人为本的理念，深入推进生态环境建设。坚持人与自然和谐共生基本方略，贯彻落实新发展理念，打好蓝天、碧水、净土保卫战。推进大气环境治理，加快发展清洁能源和新能源，加强扬尘治理，降低碳排放强度和细颗粒物（PM2.5）浓度，不断提高空气质量优良天数比例；加大水污染防治力度，整治黑臭水体，强化“五水共治”，严格落实河长制；扎实推进污染土壤治理和保护，有效管控农用地和城市建设用地土壤环境风险。加强农村污染治理，推动农村“厕所革命”，推动形成干净整洁有序的村庄生态环境。

**优化城市基础设施环境。**推进城市水网、电网、气网等基础设施提档升级，提升能源基础设施保障能力，提高城乡基础设施互联互通水平。推进“城市双修”，加快城市老旧小区改造和城区功能升级，破解城市违建、城区积水、交通拥堵、停车难等难题，提升城市吸引力。

专栏8 推进智慧城市建设

深化新一代信息技术创新应用，提升基础设施智能化水平，加强智慧社区、智慧医疗、智慧教育、智慧交通、智慧应急、智慧物流、数字乡村等重点领域建设，创造大众智能新生活。

**提升综合立体交通指数。**以同沈阳互联互通为重点，完善沈抚城际交通体系，构建高水平路网体系。完善公共交通网络，大力实施公交优先战略，加快城市公交专用道路建设、港湾式公交停靠站建设，科学优化公交线网，加大智能调度力度，有效缩短群众乘车候车时间，提升群众满意度水平。

**优化居住环境。**健全住房市场体系和住房保障体系，改善居住条件，提升物业管理水平，完善社区周边配套设施，为居民提供安全、舒适、清洁、美丽的居住环境。各地区根据本行政区域人口、经济社会发展水平，合理设置教育机构、医疗机构、养老机构和托幼机构等，实现基本公共服务标准化均等化。

**建设文明和谐社会。**在全社会培育和践行社会主义价值观，倡导文明行为，依法治理不文明行为，提高全民文明素质和社会文明程度。健全志愿服务组织体系，加强志愿服务阵地建设，推动学雷锋志愿服务制度化常态化项目化。做优做强“百姓雷锋”“雷字号”“雷锋号”等道德品牌，讲好新时代雷锋故事，展示抚顺风貌。加强对出租车、饭店、宾馆以及旅游市场等对外窗口服务行业管理，依法打击高价、欺诈等违法行为，提升对外服务形象。

（十五）持续优化提升“包容普惠创新”

**对接国际高水平经贸规则。**主动引进国际通用的行业规范、管理标准和营商规则，倒逼商事制度、贸易监管、金融开放和创新等制度改革，破除固有的体制机制障碍，突破瓶颈、疏通堵点，形成与国际投资贸易通行规则相衔接的制度框架，建设国际化营商环境。依托大数据、物联网、移动互联网、云计算等新技术，打造新型服务贸易促进和交易平台。

**深化对外开放合作。**强化与京津冀、长三角开放合作，主动融入沈阳现代化都市圈、沿海经济带新一轮开放发展，积极参与“一带一路”、中日韩自贸区建设，提升招商引资质量和效益。鼓励和引导抚顺企业“走出去”，大力开拓国际市场，推进国际产能和装备制造合作，扩大利用外资规模。

**营造更加优越的创新创业环境。**发挥企业在技术创新中的主体作用，大力培养和引进、引育新动能。做好产学研深度融合，助推科技成果充分转化为现实生产力。深入实施创新驱动战略，高标准搭建创新平台。完善创新创业服务体系，为科技人才创新创业营造“近悦远来”的良好生态。不断提升企业技术创新能力，实施高新技术企业倍增计划，培育一批“雏鹰”“瞪羚”“独角兽”和领军企业。实施中小型科技企业引育计划，加快推动中小型科技企业快速发展。

**提升人才服务质效。**畅通人才服务“绿色通道”，认真梳理编制管理、职称评审、科研服务、子女入学、医疗保健、出入境和居留、人才安居等服务，明确办理程序、工作规范，打造全周期最优服务。优化人才发展环境，积极出台相关政策、优化相关服务解决和吸引大学生回抚留抚就业创业，实施高技能人才培养工程。深度对接“兴辽英才计划”，实施重大人才工程，研究创设“项目+团队”的“带土移植”工程，引进科技领军人才和高水平创新团队，不断满足企业和社会人才需求。依托市一体化政务服务平台，搭建综合性人才服务平台，构建方便快捷、运行高效的人才服务管理机制。

（十六）持续打造“亲”“清”新型政商关系

**畅通投诉渠道。**加快推进政务服务热线整合，建设全省统一的12345政务服务便民热线，推进除110、119、120等紧急热线外的政务服务热线整合、归并，实现“一个号码管服务”，建立企业、群众与政府之间畅通有效的沟通渠道。

**建立健全投诉查处机制。**完善营商环境投诉举报通道，完善损害营商环境投诉举报办法，规范统一受理、按责转办、跟踪督办等工作流程。鼓励新闻媒体发挥舆论监督作用，对损害营商环境的行为和典型案件予以曝光。

**弘扬优秀企业家精神。**持续落实《抚顺市促进民营经济发展条例》等支持企业家发展的法规、政策，实施抚顺企业家“培育计划”，激发企业家创新活力和创造潜能。对有突出贡献的优秀企业家，积极宣传典型事迹，加大表彰奖励力度，提升优秀企业家在经济发展中的典型示范作用。对企业家合法经营中出现的失误失败给予更多理解、宽容、帮助，营造尊重企业家价值、鼓励企业家创新、发挥企业家作用的社会氛围。

**建立常态化政企沟通联系机制。**规范政商交往行为，建立政商交往的正面清单和负面清单。加强与企业和行业协会商会的常态化联系，完善企业服务体系，加快建立营商环境诉求受理和分级办理“一张网”。健全完善项目管家、领导包保企业制度，落实“把方便留给群众、把麻烦留给自己”的价值观念，大力弘扬服务企业“店小二”精神，及时关注、主动回应企业诉求，共同做好安商稳商工作。

四、保障措施

（一）加强组织领导

进一步完善市、县（区）上下贯通、横向协调的营商环境建设工作领导小组制度体系，加大对全市营商环境建设的统一规划、指导、推进、协调力度，强化联席工作会议制度。各县区、各部门要提高政治站位，把优化营商环境作为重大任务，主要负责同志负总责亲自抓。建立对营商环境建设规划实施执行情况的监督评估机制，强化动态管理，努力提高规划实施的效果。

（二）强化技术保障

建立健全运用互联网、大数据、人工智能等技术手段提升政务服务支撑的规则和制度，充分实现数据共享，全力建设数字政府。深入开展“互联网+政务服务”，坚持以市场主体需求为导向，利用大数据梳理企业和群众高频办理事项，推动更多政务服务事项网上办理，完善不见面审批。加快推进全市一体化政务服务平台建设，打通地区间和部门间的信息系统，推进跨地区、跨部门、跨层级信息共享。加强对“一网通办”重视程度，完善基层网络基础设施和硬件配备等投入。

（三）加强学习培训

积极采取“走出去”和“请进来”相结合的方式，开展专业化培训，强化业务学习和指导，深入学习国家、省关于优化营商环境的决策部署，学习国内外先进地区优化营商环境的典型经验，科学开展优化营商环境工作。

（四）完善激励机制

健全完善营商环境正向激励制度体系，对营商环境建设做出重要贡献或形成工作亮点的地区或部门，从评先评优、考核奖励、选拔重用等方面加大物质奖励和精神表彰，调动和激发干部队伍的积极性、主动性。完善容错纠错机制，对在积极探索营商环境改革创新举措中出现失误或偏差，视情形予以免责或减轻责任。