

# 淄博市人民政府外事办公室 关于开展优化营商环境大讨论大反思 大提升工作情况总结的报告

优化营商环境大讨论大反思大提升工作开展以来，市外办党组高度重视，迅速行动，严格按照市委、市政府有关工作要求，结合单位实际，精心制定工作方案，狠抓工作落实。经过一个多月的扎实推进，在优化营商环境改革攻坚、提升政务服务效率和质量等方面取得了初步成效。现将有关工作情况总结报告如下。

## 一、基本情况

(一) 高度重视，精心部署，确保大讨论大反思大提升有序开展。市外办将优化营商环境大讨论大反思大提升作为近一个月以来的重点工作，严格按照市委、市政府通知要求，紧密围绕工作原则、环节步骤、目标任务等进行专题研究，周密部署，为工作整体有序开展建立了有效的组织保障和机制保障。一是健全组织机构。成立了办优化营商环境工作领导小组，单位主要负责同志任组长，党组成员任副组长，各科室负责同志任成员，从组织上促进大讨论大反思大提升工作深入推进开展。二是强化实施保障。制定下发了《市外办

开展优化营商环境大讨论大反思大提升工作方案》，以保证在组织推进、工作内容、进度安排和方式方法等方面不折不扣地贯彻落实市委、市政府工作部署和要求。**三是夯实思想根基。**召开了动员会，认真学习贯彻全市优化营商环境大讨论大反思大提升部署会议精神，进一步统一思想，提高认识，教育引导机关干部躬身入局，深刻反思自身问题，深挖思想根源，彻底摒弃“官老爷”意识和对外事工作“阳春白雪”的认识，转变工作作风，提高服务质量，以实际行动助推全市打造一流营商环境。

**（二）深入学习，讨论交流，确保大讨论大反思大提升学深做实。**坚持将学习讨论作为基础环节，引导机关干部深刻认识优化营商环境的重要性、必要性、紧迫性，切实触动思想、直击灵魂。**一是着力强化集体学习。**通过集体学习、理论学习中心组等方式，组织全体干部重点学习江敦涛书记《全力实施“一号改革工程”对标学习深圳优化营商环境》、《女政协委员的发言有些“火药味”——一位企业家分享在海口与深圳两地的不同感受》、淄博日报记者深圳行报道及淄博日报优化营商环境3篇评论员文章等，切实增强优化营商环境的思想自觉、行动自觉。**二是扎实开展讨论交流。**各科室内部围绕相关文件精神，结合科室职责和岗位职责，深入开展讨论交流。全体人员面对面交流心得感悟，就如何提升业务能力，提升服务企业、服务群众水平交流心得，发

表意见，切实深化了学习成效，为扎实开展好问题查摆筑牢思想根基。

（三）从严要求，深刻查摆，确保大讨论大反思大提升动真碰硬。坚持问题导向，刀刃向内，不遮掩不回避不护短，对标深圳、躬身自省、开门纳谏，逐一查摆问题，征求意见，办领导、科室、每名同志都形成了三张问题清单。一是坚持**对标深圳查找差距**。对照深圳在服务群众、服务企业等方面的做法和经验，各科室从多个层面、多个角度深入查找差距。二是坚持**躬身自省查摆问题**。全办人员对照岗位职责和落实情况，从流程、效率、质量、态度等方面逐一查摆存在的问题。三是坚持**开门纳谏征求意见**。通过函件、座谈、登门拜访等方式向 58 个服务对象征求意见建议，把服务对象不满意的环节和服务需求理清楚，逐一查摆存在的不足。办党组通过召开专题会，对各科室、机关干部查摆的问题和征求的意见建议进行了“会诊”，讨论确定市外办广泛存在的突出问题，剖析问题根源，研讨整改措施，明确整改期限，形成了市外办优化营商环境大讨论大反思大提升三张问题清单和六项整改提升承诺，上报市工作专班。

（四）分类整改，建章立制，确保大讨论大反思大提升取得实效。针对查摆问题和反馈意见建议，办党组以高度的责任感和紧迫感狠抓整改落实，努力祛除工作中的痛点难点堵点，确保取得实效。一是坚持**立行立改、边查边改**。优化

服务态度，规范工作着装，推广使用普通话，落实首问负责制，推行网上预审制度，加强政策宣传力度；在职能允许的范围内，尽可能地简化因公出国审批、领事认证、APEC商务旅行卡办理等业务流程，向需要的群众和企业普及办理流程 and 材料清单，努力做到群众只跑一次腿，一次性办好。二是**认真开展专项整改，系统推进整改工作**。制定《“干部联企”行动工作方案》，确定了外事干部与企业的一对一联系服务机制，为更好地服务涉外企业、提供信息政策支持奠定基础；扎实有序推进全市对外交流合作信息平台建设工作，统筹全市涉外资源，为企业和群众“走出去”开展对外交流合作提供信息服务；开展外语人才志愿服务活动，助力提高全市公共服务国际化水平；启动业务办理服务窗口改造工作并基本完成，“一窗受理、集成服务”的服务格局基本形成，业务办理的便捷性明显提高。三是**加强监督检查，及时查漏补缺**。在整改过程中，办党组及时分析研判整改进度，落实整改措施是否有效，认真梳理总结，查漏补缺，切实加强整改提升工作的有效推进，确保大讨论大反思大提升取得实效。

## **二、取得成效**

**（一）机关干部服务意识进一步提升**。通过狠抓思想教育，反复学、时时讲，全面提升外事干部为民服务的思想自觉性，全办人员全心全意为人民服务的使命感和责任感进一步增强，彻底摒弃了“官老爷”思想，也深化了对外事工作

的认识。地方外事工作不仅要服务国家总体外交，更要服务地方经济社会发展，全办人员一致表示，要不断打破僵化思维，突破发展瓶颈，明确外事干部的初心和使命，认真思考解决外事工作中的思想问题、能力问题、工作问题、作风问题，彻底改变过去迎来送往、循规蹈矩的工作模式，努力提升外事工作的影响力和贡献度，让一流营商环境成为淄博最大的竞争优势。

（二）机关干部作风进一步转变。通过动员部署、学习教育、思想引导，机关干部不断坚定改进工作作风的决心，从日常行为规范入手，严守纪律规矩、规范仪容仪表、规范办公用语、维护良好办公环境，让群众、企业真实看到外办转变工作作风的实际行动。全办人员工作热情显著增强，精神状态明显改善，进一步坚定了服务大局的思想认识，真正做到站在群众、企业的角度思考问题，寻求解决方案，也为投身淄博高水平开放型城市建设做好了准备。

（三）联系服务群众、企业渠道进一步畅通。通过加强基础设施建设、整合业务办理流程、制定“干部联企”制度等方式，市外办联系服务群众、企业的渠道进一步畅通，质量明显改善，工作效率显著提高。虽然外事业务相对范围较小，但同样影响一个城市的营商环境水平，对吸引外资、对外开放更是具有重要意义。全办人员在厚植爱淄博的深厚情

怀基础上，不断优化外事业务流程，提高服务质量，为助推全市打造一流营商环境贡献力量。

### 三、下一步打算

（一）坚持思想教育经常化，不断巩固大讨论大反思大提升工作成果。坚持将学习教育讨论常态化开展，通过党组理论学习中心组、外事讲坛、“三会一课”等形式，教育引导机关干部清楚认识到“公仆”身份，始终保持“不懈怠”的精神状态、“有底线”的职业操守，让“外事为民”的理念真正根植思想、融入工作，不断提高机关干部“为民服务”“拿事当事”的思想自觉和行动自觉。

（二）坚持善始善终，定期开展“回头看”，切实将整改措施落到实处。进一步强化问题导向，加强整改提升，真正把整改任务落到实处，以实际行动兑现整改提升承诺。对各科室、每名同志在大讨论大反思大提升过程中发现并整改的问题，办党组将认真对照三张清单，定期督查整改成效，真正让优化营商环境理念入脑、入心，切实巩固工作成效。

（三）坚持统筹兼顾，将优化营商环境与当前全办重点工作有机结合。将大讨论大反思大提升与促进当前全办重点工作结合起来，认真学习贯彻市委十二届十次全会精神，召开外事工作赋能高水平开放型城市座谈会；充分发挥外事资源和渠道优势，围绕我市陶琉产业和新材料、智能装备、新医药、电子信息等重点产业发展，为企业“走出去”“请

进来”积极搭建平台；不断提高陶博会、“新材料产业国际博览会”、“齐文化”品牌国际影响力；深化与中西亚及其它“一带一路”沿线国家的务实合作；全力打造好淄博市对外交流合作信息平台，共享外事信息资源，助力全方位交流与合作；扎实落实好市委、市政府关于疫情防控的要求，牵头做好疫情防控外事组各项工作，全面提升服务企业、服务群众水平，为加快建设务实开放、品质活力、生态和谐的现代化组群式大城市再作新贡献。

淄博市人民政府外事办公室

2020年8月25日