

# 对消防领域优化营商环境的思考

罗邦荣

(台州市路桥区消防救援大队,浙江 台州 317000)

**摘要:**消防救援队伍一向高度重视群众的满意度,连续八年开展“创人民满意消防队伍”活动,并积极参与“最多跑一次”改革,群众的满意度逐年提升,成效显著。本文以两个在日常监督管理过程中发现的案例为例,提出几项便民利民的举措,初步探讨其可行性,以进一步助推营商环境的改善。

**关键词:**消防服务;营商环境;便民举措

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2021.17.322

## 1 概述

消防救援队伍一向高度重视群众的满意度,连续八年开展“创人民满意消防队伍”活动,并积极参与“最多跑一次”改革,进一步简化了办事流程、规范了办事的程序,减少了申报资料,缩短了办事时限,群众跑腿的次数明显减少,群众的满意度逐年提升。但是,在基层办事过程中我们也发现部分群众不懂消防法律规定,不清楚消防技术标准,以致在办事过程中走了弯路,增加了群众的负担。本文以两个在日常监督管理过程中发生的案例为例,提出几项便民利民的举措,初步探讨其可行性,以进一步助推营商环境的改善。

## 2 两个案例分析

**案例一:**消防监督执法人员在日常监督检查中,发现一家电影院营业执照上的法定代表人和公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查合格证上的消防安全责任人不一致。经调查取证,该电影院因经营问题更换了法定代表人,单位负责人却未及时将消防安全责任人进行变更,导致受到行政处罚。**案例二:**消防监督执法人员在日常监督检查中,发现一家娱乐场所部分区域吊顶采用可燃材料装修,不符合消防安全要求,受到了行政处罚。经调查了解,该单位因漏水导致吊顶破损,于是采用塑料扣板对部分吊顶进行了修缮,因不懂消防规范要求,也未向专业部门或有消防资质的施工单位咨询,导致问题发生。从上述两个案例来看,两个单位的负责人都不是主观故意违法,都是由于社会单位对消防的法律规定和标准规范不熟悉导致的。但是从深层次来看,也暴露出群众掌握的法律规定知识不全面、学习消防技术标准的主动性不强,也给我们深化便民利民举措,改善营商环境指明了方向。

## 3 几项便民利民举措的可行性研究

针对上述案例所反映的问题,笔者认为在当前大力开展“创人民满意消防队伍”的背景下,可以尝试探索以下几项便民利民举措,方便群众咨询和办事,提升群众的获得感和满意度。

**3.1 建立办事事项告知前置机制。**改制转隶以来,消防监督管理的职能发生了较大的变化,与广大群众关系较为密切的办事事项就是公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查。该事项所有的办事流程、办事指南等均已相关的网站公开,可以说群众获取办事指南、了解办事程序并不难,但是为什么还是会出现部分群众不了解审批的情况,其中一个问题是群众根本没有意识到营业前需要办理消防安全检查,因此就不会去了解办事的要求和流程。虽然前期在开展“最多跑一次改革”过程中,也探索尝试过“一件事办理”的做法,但是没能在全领域推广。为解决这一问题,笔者认为可以和市场监督管理部门、民政部门等单位进行协调沟通,将办事的告知书前置到社会单位或个人办理营业执照或许可证的阶段,让办事的单位和个人在一开始就清楚自己是否需要办理公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查;同时也方便群众在装修筹备阶段收集积累安全检查相关资料,方便后期申报办理消防手续。

**3.2 探索事中预约指导服务机制。**为了方便群众办理公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查手续,消防救援部门在前期简化了“小微企业”办理手续的要求,对于符合条件的“小微企业”,可以不强制需要有资质的设计单位出具图纸,也不强制需要有资质的施工单位进行施工,同

时图纸也不强制需要进行施工图审查,这一便民举措在一定程度上减轻了群众负担,方便群众办理手续。但是由于没有经过施工图审查合格的图纸作参考,也没有专业的有资质的施工方进行施工,导致在施工过程中留下了较多的不符合消防安全技术标准的问题,给办理安全检查手续带来了不便,也给后续经营、使用埋下了问题隐患,群众对提前介入指导的意愿也非常强烈。为了减少这一问题隐患,可以探索出台事中预约指导服务机制,推出较为便捷的预约服务渠道,单位或个人在施工、筹备过程中,可以提交一定资料进行预约服务,及时纠正施工、装修及筹备过程中的问题隐患,确保后续审批顺利完成。

**3.3 探索建立委托事项确认机制。**随着经济社会的发展,企业跨区域、甚至跨国企业也非常普遍,连锁经营的企业也非常普遍,法定代表人不在经营地的情况也非常多,因此这类单位要办理消防相关事项,很多法人无法亲自办理消防审批事项,往往通过委托代理人进行办理,这就给社会单位、法定代表人和消防救援机构带来了一定的风险。前期笔者也遇到过几起因资料法定代表人无法到场,资料存在造假而造成的苗头性问题。为了解决这一问题隐患,既方便法定代表人全面知晓办事的过程,也减少消防救援机构监督执法人员的责任风险,建议探索建立一套委托事项线上确认机制,通过浙政钉、支付宝或通过验证码等具有身份认证的渠道发送确认信息,得到信息确认后即可进行后续事项办理。

**3.4 扩大 96119 举报热线功能。**96119 举报热线推出以来,来自群众监督的积极性非常高,帮助消防执法部门发现了一大批火灾隐患和消防安全违法行为。但是正由于举报投诉热线深入人心,很多群众仅仅认为该热线仅具备举报投诉功能,很少接到求助咨询的热线;而另一方面,也有不少群众反映遇到消防安全问题以后,不知道通过什么渠道进行咨询了解,甚至有些群众因为找不到官方的咨询渠道而受到了欺骗。因此,建议将 96119 的功能进行扩大,将 96119 更改为“举报咨询服务热线”,组建并明确专人进行受理、解答,统一群众咨询消防安全知识和相关业务的渠道,提高群众咨询的便捷性。

## 4 结论

上述是笔者结合日常工作对深入推进“创人民满意消防队伍”工作中几项便民利民措施分析和思考。新形势下,消防救援队伍的职能任务发生了新的变化,对标习近平总书记训词精神以及群众对优化营商环境的期盼,我们需要在“创人民满意消防队伍”方面不断加强与改进。我们要始终坚持以人民为中心的发展思想,时刻把人民放在心中最高位置,紧盯人民群众反映强烈的突出问题,持续推出“创人民满意消防队伍”各项举措,提升群众的获得感和满意度。

## 参考文献

- [1]《优化营商环境条例》(国务院令第 722 号)
- [2]张威,我国营商环境存在的问题及优化建议,理论学刊,2017 年第 5 期。
- [3]杨志勇文丰安,优化营商环境的价值、难点与策略,改革,2018 年第 10 期。

**作者简介:**罗邦荣(1985-),男,台州市路桥区消防救援大队,副大队长,主要从事火灾调查和消防监督管理工作。