

南通市海门区高质量服务企业发展工作领导小组办公室

海企服[2020]4号

关于建立海门区民营企业诉求直通车 服务工作机制的通知

各区镇，各涉企部门：

为进一步落实区委区政府服务企业“十个一”工作机制，优化我区营商环境，提高服务民营经济发展的质量和水平，规范民营企业诉求处理程序，结合我区实际，建立海门区民营企业诉求直通车服务工作机制。具体如下：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记在民营企业座谈会上重要讲话精神，贯彻落实党中央、国务院《关于营造更好发展环境支持民营企业改革发展的意见》及省市民营经济发展相关会议精神，发挥区民营企业服务中心广泛联系民营企业的优势，加强部门间的合作联动，汇聚全区服务民营经济发展合力，进一步落实区委区政府服务企业“十个一”工作机制，建立民营企业诉求直通车工作机制，及时回应民营企业诉求，积极为民营企业提供优质高效便捷的服务，坚定民营企业发展信心，促进民营经济实现高质量发展。

二、基本原则

（一）坚持有求必应。践行“两个百分百”服务承诺，民营企业反映生产经营中遇到的困难问题百分之百受理，百分之百给予答复，做到“事事有回音、件件有着落”。

（二）坚持政策底线。严守国土规划、生态环保、消防安全、安全生产等政策和法规底线，不违规逾矩，不触犯法律底线。

（三）坚持务求实效。按照“马上就办，真抓实干”的要求，急企业之急、帮企业之困、解企业之难，求实效，办实事，提高企业的获得感、满意度。

三、主要措施

（一）第一时间收集梳理。区服务企业办多渠道收集涉企问题，每天汇总“海企通 APP”线上受理问题和 12345 热线转交问题，及时跟踪区领导“双挂钩”调研走访交办问题，定时梳理基层上报及“面对面”走访收集问题。区服务企业办收到问题后，第一时间与企业联系核实。

（二）第一时间分类交办。区服务企业办对各途径反映的企业诉求和问题进行初步研判和分类编号，统一填报《海门区高质量服务企业领导小组办公室企业问题诉求部门交办单》（见附件 1），第一时间交办主办部门。主办部门对常规问题，3 个工作日内给予答复；内容复杂、调查处理需要一定时间或者法律、法规等规范性文件明确有具体时限的，3 个工作日内向企业作出初步答复，并在承诺的时间内办结。

（三）第一时间协调解决。需要实地了解、现场研判的企业诉求，相关主办部门主动登门研究解决问题。超出单个职能部门职责范围的诉求，由主办部门牵头其他部门会商会办，主办部门汇总办理情况后统一回复。对于部门层面一时不能协调解决的事项，根据区高质量服务企业“十个一”工作机制，由主办部门形成初步建议方案后报区服务企业办，第一时间报区分管领导牵头办会，原则上当月交办事项当月协调解决。

（四）第一时间跟踪反馈。区服务企业办每天跟踪交办事项办理情况，收集落实进度，及时将办理结果反馈确认并主动听取企业意见，统计汇总企业满意度情况，确保企业问题处置务实高效。

（五）第一时间评估通报。区服务企业办汇总部门解决企业问题的情况，每月将部门完成率（解决问题）和企业满意度的结果在《海门区高质量服务企业工作简报》中予以通报，并作为《南通市海门区2020年度区级机关部门综合考核实施办法》中“服务企业发展”考核项目的重要评分依据。

四、工作要求

（一）建立民企诉求直通车会商会议制度。会商会议由区服务企业办牵头组织，原则上每月召开一次，研究会商解决民营企业诉求直通车运作中遇到的具体问题。

（二）建立涉企部门直通车合作联系机制。各涉企事项主办部门根据服务企业的有关职责，主动与相关部门建立合作工作机制，上下联动，横向协同，形成工作合力，推动“民企直通车服

务工作机制”在全区民营企业中实施。

（三）建立涉企问题登记销号管理制度。区服务企业办对从各渠道收集的涉企问题进行统一编号登记，强化事中事后管理。对新增问题及时协调交办，确保梳理一批，解决一批，对存量问题积极跟踪督办，力争破解一批，定性一批。

- 附件：1、企业问题诉求部门交办单
2、企业问题诉求汇总清单

海门区高质量服务企业领导小组办公室

2020年11月16日

附件 1:

海门区高质量服务企业领导小组办公室 企业问题诉求部门交办单

事项编号: _____

交办日期: _____年____月____日

企业名称		企业地址	
反映时间		问题来源	
企业联系人		联系电话	
企业反映 主要问题	(可另附页)		
主办部门			
主办部门 办理情况 回 复	(涉及其他协办部门参与办理的, 由主办部门汇总办理情况后统一回复)		
			年 月 日
主办部门 联 系 人		联系电话	
求助企业 回访情况 (此栏由区服务企业办填写)	1. 对部门服务是否满意: 满意 () / 不满意 () 2. 反映的问题是否解决: 解决 () / 未解决 () 3. 其他说明: _____ 4. 回访日期: _____年____月____日		

备注: 主办部门在收到交办单后, 3 个工作日内给予答复; 内容复杂、调查处理需要一定时间或者法律、法规等规范性文件明确有具体时限的, 3 个工作日内向企业做出初步答复, 并在承诺的时间内办结。

区服务企业办地址: 行政中心 1231 室, 联系电话: 82111701, 邮箱: hmmfb@126.com。

附件 2:

海门区高质量服务企业领导小组办公室 企业问题诉求汇总清单

填表单位：_____ 填报人：_____ 联系电话：_____

编号	企业名称	存在问题	问题来源	企业联系人	联系电话
1		(可另附页)			
2					
3					

备注：请确保问题汇总清单内容信息准确无误，填写后报送至行政中心 1231 室，联系电话：82111701，邮箱：hmmfb@126.com。