

临沧市人民政府办公室文件

临政办发〔2021〕21号

临沧市人民政府办公室关于印发临沧市企业 反映困难问题收集和办理工作 办法（试行）的通知

各县、自治县、区人民政府，市直各委、办、局：

《临沧市企业反映困难问题收集和办理工作办法（试行）》已经市委、市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2021年3月31日

（此件公开发布）

临沧市企业反映困难问题收集和办理 工作办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为进一步加强和改进服务企业工作,加快推进工业化、城镇化、现代化,依法依规、及时有效解决企业发展或企业入临发展遇到的“痛点、难点、堵点”问题,推进企业服务常态化、制度化、规范化,结合我市实际,制定本办法。

第二条 本办法所称的企业反映困难问题是指在临沧市内注册并在临沧境内生产经营的企业,通过受理平台、热线电话、电子邮件、来人来函等各种形式向服务企业发展领导小组办公室反映和提出的困难问题或者投诉请求。对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的,或涉及国家秘密等方面的问题,不纳入企业困难问题受理范畴。

第三条 企业反映困难问题的收集和办理工作,按照“属地管理、分级负责,谁主管、谁负责”和“依法、及时、高效解决”的原则,分为县(区)层面、市级层面进行。

县(区)层面主要负责收集整理本辖区内企业反映困难问题,限时组织办理权限范围内的困难问题。对权限范围内不能办理,需市级层面协调解决的困难问题,则及时转报市服务企业发展领导小组办公室。

市级层面主要负责收集整理各县(区)转报的需由市级层面协调解决的企业困难问题,限时组织办理工作,并负责收集汇总全市企业反映困难问题的办理情况,开展督查检查工作。

第四条 在企业反映困难问题收集和办理过程中,各级各部门要坚持依法依规办理,严格遵守中央八项规定精神和相关工作纪律,认真落实亲清政商关系行为清单,与企业建立亲而有度、亲而有力的亲清政商关系,不得干扰企业生产经营,不得增加企业负担,不得泄露企业商业秘密。

第二章 组建工作机构

第五条 市、县(区)成立服务企业发展领导小组,下设办公室在工业和信息化部门,专职开展企业反映困难问题的收集、整理和交办、督办等工作。

第六条 市、县(区)财政部门要根据工作需要,每年预算安排服务企业专项工作经费,保障服务企业发展领导小组办公室工作正常开展。

第三章 畅通反映渠道

第七条 市、县(区)服务企业发展领导小组办公室要设立企业反映困难问题的热线电话、电子邮箱、微信公众号等,并通过电视、报刊、网站等媒介加大宣传,提升企业知晓面。原则上,企业反映的困难问题先提交所在县(区)服务企业发展领导小组办公室,再按照办理程序进行交办或转报。

第八条 市服务企业发展领导小组办公室要充分运用信息化手段,加快建设全市企业困难问题的反映、收集和交办、督办网络平台,尽快实现企业反映困难问题网络收集、网络交办、网络督办、网络答复,做到线上与线下相结合,提高办理效率。

第四章 问题收集和整理

第九条 县(区)服务企业发展领导小组办公室要切实加大工作力度,除企业通过电话热线、电子邮箱等方式反映困难问题外,还应通过现场调研、问卷调查、召开座谈会等多种途径收集企业在生产经营或项目建设中遇到的困难问题,实现企业困难问题收集全覆盖。各级各部门在调研过程中发现的企业困难问题,按照属地原则,及时提交企业所在县(区)服务企业发展领导小组办公室。

第十条 县(区)服务企业发展领导小组办公室在收到企业反映的困难问题时,第一时间与企业核实、核准企业反映问题的详细情况,摸清企业的所需、所盼,填写《企业反映困难问题登记表》,并按照政策执行、合同履行、用地审批、用电保障、融资服务、人才服务、招工用工、项目推动、软环境建设等分类建立问题台帐,进入交办程序。对企业反映提出的咨询类问题,县(区)服务企业发展领导小组办公室直接转交相关职能部门进行答复。

第十一条 市服务企业发展领导小组办公室要主动作为,加强与县(区)沟通联系,及时收集整理县(区)转报的困难问题,并建立健全政企互动机制,适时组织开展现场调研、督促检查和服务企业活动,多层次、全方位推进企业困难问题收集工作。

第五章 交办审批和流程

第十二条 县(区)层面企业困难问题交办审批和流程:

(一)受理登记。县(区)服务企业发展领导小组办公室根

据企业反映的困难问题，结合办理职责，提出拟办意见。对县（区）权限范围内办理的，提出交办意见，明确牵头承办部门和配合部门，拟定《企业反映困难问题交办单》；对需由市级层面协调解决的，提出转报意见，拟定《企业反映困难问题转报单》。

（二）审批交办。县（区）服务企业发展领导小组办公室把《企业反映困难问题交办单》或《企业反映困难问题转报单》呈报领导审批后，立即向承办部门交办或转报市服务企业发展领导小组办公室。对情况清楚，只需1个部门办理的问题，由县（区）服务企业发展领导小组办公室主任审批后即可交办，并于2个工作日内完成交办工作；对涉及多个部门、情况相对复杂的重大问题，视情况分别呈报县（区）服务企业发展领导小组副组长或组长审批后进行交办，并于3个工作日内完成交办工作；对重大事项，需要县（区）委、政府主要领导出面召集研究的，及时主动作好汇报，提请召开专题会议研究；对需转报市级层面进行交办的，呈报县（区）服务企业发展领导小组组长审批后进行转报，并于3个工作日内完成转报工作。

第十三条 市级层面企业困难问题交办审批和流程：

（一）受理登记。市服务企业发展领导小组办公室对县（区）转报的企业困难问题，结合办理职责，拟定《企业反映困难问题交办单》。

（二）审批交办。市服务企业发展领导小组办公室把《企业反映困难问题交办单》呈报领导审批后，立即向承办部门交办。对情况清楚，只需1个部门办理的问题，由市服务企业发展领导小组办公室主任审批后即可交办，并于2个工作日内完成交办工

作；对涉及多个部门、情况比较复杂的重大问题，视情况分别呈报市服务企业发展领导小组副组长或组长审批后进行交办，并于3个工作日内完成交办工作；对特别重大事项，需要市委、政府主要领导出面召集研究的，及时主动作好汇报，提请召开专题会议研究。

第十四条 市、县（区）服务企业发展领导小组要本着即收即办、急事急办的原则，持续完善交办机制，不断提升交办效率。原则上，一个困难问题的牵头承办单位为一个，涉及多个部门职责的，按照办理的权责轻重，确定牵头承办单位，其他部门为配合办理单位。

第六章 办理责任和时限

第十五条 牵头承办单位主要领导为办理第一责任人，对承办问题的解决负总责。对涉及多个部门配合办理的，牵头承办单位要切实负起责任，发挥主导作用，主动与有关部门协调联系，确保问题办理顺利进行。

第十六条 承办单位要统筹协调好承办力量，明确承办的分管领导、具体承办人员，细化办理措施，保障办理工作高质量推进、按时完成。对能够立即解决的，承办单位应在收到交办单之日起5个工作日内办结，遇到特殊情况需延长办理时限的，原则上不能超过15个工作日；对问题重大、情况复杂的事项，可适当延长办理时限，但原则上不能超过1个月；对暂时解决不了的，提出今后逐步解决的措施和时限；对因法律法规、政策限制或其他因素，一时难以解决的问题，向企业做好说明和解释工作。

第十七条 承办单位应在规定时限内把办理情况面复或书面答复企业,同时把办理结果经主要领导审核后以正式文件报送服务企业发展领导小组办公室。办理结果需用 A、B、C 三类标注,其中:A 类为已经解决或基本解决,B 类为正在解决或列入规划逐步解决,C 类为目前条件限制或其他原因需以后解决。

第七章 跟踪问效

第十八条 市、县(区)服务企业发展领导小组办公室要建立督办和问效机制,按照办理时限要求,采取电话回询、现场走访等形式,逐一对交办问题的办理进度和办理结果满意度进行跟踪问效,并对交办问题实行挂帐销号。对未按时办结的,及时下发催办函,督促承办单位加快办理进度;对办理完成、企业满意的问题实行逐个销号;对一时难以办结的困难问题,建立督办台帐,持续紧盯督办,直到问题销号解决;对问题办理不彻底、答复不规范、内容含糊不清和企业不满意的,实行专项督办,直至问题解决、企业满意。

第十九条 市、县(区)服务企业发展领导小组办公室要建立定期通报制度,每月将企业反映困难问题的办理情况和处理结果进行整理汇总,以简报形式分别在市、县(区)范围内通报,并分别报市、县相关领导。

第二十条 市、县(区)工商联要牵头建立民主测评制度,采取民主评议和量化打分的方式,于每年底对企业反映困难问题的收集和办理工作开展一次集中测评。测评结果,作为市、县(区)工作开展和相关承办单位办理工作的年度评价结果。

第八章 结果运用

第二十一条 市、县（区）营商环境办要把企业反映困难问题收集和办理工作纳入营商环境考核评价体系，并按一定分值进行量化打分。

第二十二条 市、县（区）组织部门要把服务企业实绩作为选拔任用干部的重要依据，注重在服务企业一线考察、识别干部。

第九章 责任追究

第二十三条 对交办问题久拖不办、敷衍塞责的承办单位，由服务企业发展领导小组在市、县（区）范围内通报批评；对因工作不重视、不及时、不到位或失职失责，造成恶劣影响或情节严重的，依法依规依规对相关责任人严肃追责问责。

第十章 附 则

第二十四条 各县（区）、临沧边合区、临沧工业园区可参照本办法制定本地区企业反映困难问题办理工作实施细则。

第二十五条 本办法由市工业和信息化局负责解释。

第二十六条 本办法自印发之日起执行。

企业反映困难问题登记表

问题类别：

登记编号：

企业基本情况	企业名称			
	详细地址			
	反映时间		反映形式	
	联系人		职 务	
	联系电话		电子邮箱	
企业反映问题	主要困难和问题			
	希望协调解决的具体事项			
受理情况	受理时间		受理人员	
备注				

- 注：1. 问题类别按政策执行、合同履行、用地审批、用电保障、融资服务、人才服务、招工用工、项目推动、软环境建设、其它进行分类；
2. 登记编号统一用：XX服企办收（20XX）第XX号。
3. 反映形式为来电反映、电子邮件、来人来函等。

企业反映困难问题交办单

交办单位（盖章）：

交办编号：

交办事项	需要办理或协调 解决事项			
	反映企业			
	企业地址			
	联系人		联系电话	
办理要求	牵头办理部门		办结时限	
	配合办理部门			
签交情况	签批领导		交办日期	
备注				

- 注：1. 交办编号统一用：XX服企办交（20XX）第XX号；
 2. 向承办单位下发《企业反映困难问题交办单》时，必须附服务企业发展领导小组领导的批示笺和《企业反映困难问题登记表》。

企业反映困难问题转报单

转报单位（盖章）：

转报编号：

转报事项	需要帮助协调 解决事项			
	反映企业			
	企业地址			
	联系人		联系电话	
办理建议				
签报情况	签批领导		转报日期	
备注				

- 注：1. 转报编号统一用：XX服企办报（20XX）第XX号；
 2. 向市级转报《企业反映困难问题转报单》时，必须附县（区）服务企业发展领导小组领导的批示笺和《企业反映困难问题登记单》。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委，市法院，市检察院，临沧边合区管委会，各人民团体、企事业单位、大中专学校，中央、省属驻临单位，驻临军警部队。

临沧市人民政府办公室

2021年3月31日印发
