漳州市龙文区人民政府办公室文件

漳龙政办〔2021〕30号

漳州市龙文区人民政府办公室关于贯彻落实省市进一步提升“政企直通车”服务效能若干措施的实施意见

各镇（街道）、开发区，区直有关单位:

为深入贯彻落实习近平总书记重要讲话重要指示批示精神和《福建省人民政府办公厅关于进一步提升“政企直通车”服务效能若干措施的通知》（闽政办〔2020〕44号）、《漳州市人民政府办公室关于贯彻落实福建省进一步提升“政企直通车”服务效能若干措施的实施意见》（漳政办〔2020〕76号）文件要求，进一步健全“政企直通车”服务机制，更好保护和激发市场主体活力，高效率、高质量服务企业，做到“广服务、重联动、真解决”，努力为“加快建设产城人深度融合发展的滨江产业新城、富美中心城区”提供坚强保证，助力全方位推动高质量发展超越，经区

政府同意，现提出如下实施意见:

一、健全服务体系。按照福建省“政企直通车”建设“1+10+N”平台网络要求，运用“互联网+”，将现有服务平台升级为龙文区级“政企直通车”平台，打造省、市、区平台纵向联动和区级横向协调的涉企综合服务网络。统筹推进平台服务标准化体系建设，按照“一个账号、一网通办”原则，共同推进省、市、区三级平台互联互通、数据共享。积极引导企业通过“互联网+”提交信件，构筑企业直通政府的快速通道。

二、优化服务平台。进一步整合全区中小企业服务体系的力量和优质社会服务资源，优化中小企业公共服务平台，为中小企业提供政策、培训、人才、金融等公共服务，推动创新链、产业链、资金链、政策链“四链融合”，助力做好“六稳”工作、落实“六保”任务。各涉企单位要及时向平台推送本单位新出台的涉企政策、相关政务信息，高效对接涉企服务，实现服务活动协同、数据信息共享、工作无缝衔接。

三、建立联动机制。区政府办公室作为区级平台主管部门，负责平台监督管理，统筹协调重大诉求事项的办理。区工信局作为区级平台的运营单位，负责推动区级平台服务体系建设，建立健全平台工作制度；做好企业反映事项的受理、核实、分办等工作；承办省市平台分办事项；整合涉企服务资源，加强与各级各部门惠企政策服务平台、窗口有机衔接，加大涉企服务供给等。区直各涉企单位作为平台承办单位，要确定一名分管领导、一名联络员负责“直通车”工作，认真核实、办理平台转办的企业反

映事项，及时向平台报送核实情况、采取措施和办理结果，并同步向企业反馈。区中小企业发展服务中心作为平台运行具体执行部门，委托社会机构负责平台日常运营工作、升级维护事项。

四、成立工作专班。依托区促进中小企业发展工作领导小组，成立区政企直通车平台运行工作专班，统筹推进全区政企直通车工作，协调解决企业反映的困难和问题。下设办公室（挂靠区工信局），负责平台日常运行和升级维护等事项。

五、严格办件要求。要坚持“马上就办、真抓实干”，树立“今天再晚也是早，明天再早也是晚”的效率意识。建立标准化流程，及时受理、核实、转办企业反映事项，提高办理效率。各承办单位要严格按时限办理、反馈区级平台转办的企业反映事项，其中咨询类事项应在2个工作日内办结反馈，建议类事项应在5个工作日内办结反馈，诉求类事项应在10个工作日内办结反馈。因情况复杂，在规定时限内未能办结的，经本单位领导同意后，提前向区级平台提交书面说明，并向诉求人作出解释。对未能在限期内办结的事项，要向区级平台提出延期报备，说明具体原因、延期时间，做好跟踪办理，并向区级平台报送办理进展情况。延长时限不得超过原办理时限。

六、提升办理质量。各承办单位要注重上下联动，强化部门协同，认真办理区级平台转办的企业反映事项，及时把企业问题化解在平时、解决在基层。对涉及面广、办理难度大的事项，要主动牵头组织相关部门与企业面对面沟通协调，积极创新方式方法，做到“一企一策”“一事一策”，以高效率、高质量的服务让

企业满意。对因情况复杂、法律法规政策规定等当前确实无法解决的事项，经区级平台同意后向诉求人做好解释说明。平台要严把办理质量关，对做表面文章、敷衍塞责的，坚决退回重新办理。

七、加大支持力度。将平台工作列入重要议事日程，加强组织领导，建立工作机制，加快平台建设，充实中小企业发展服务中心队伍，承接平台日常工作，探索实施委托社会机构运营模式，确保平台运行有力有序有效。区财政局强化财政支持，相关经费由区财政统筹安排，加强平台硬件建设、人员运营、信息化提升等方面经费保障。平台要加大宣传力度，及时宣传推广服务企业的典型案例和创新举措，提升平台的知晓率、使用率和影响力，打通服务入企、政策落地“最后一公里”。

八、强化督查考评。区级平台要建立企业反映事项台账，定期分析梳理办理情况，总结推广好的经验做法，及时发现存在问题，对服务企业的典型案例和创新举措要及时宣传推广，定期向区领导上报政企直通车运行情况。对办理不认真、不及时、消极应付、推诿扯皮的，要督促有关单位限期整改，并抄送区效能办，作为年度绩效考评的重要依据。要建立完善涉企服务评估机制，相关企业诉求事项办理情况纳入中小企业发展环境评估。

漳州市龙文区人民政府办公室

2021 年 7 月 21 日

漳州市龙文区人民政府办公室　　2021年7月21日印发