

径工办〔2021〕12号

关于印发《径河街全面优化营商环境 服务企业实施方案》的通知

基层各单位、机关各科室：

为做好服务企业相关工作，经街工委研究同意，现将《径河街全面优化营商环境 服务企业实施方案》印发给你们，请认真贯彻实施。

径河街党政办公室

2021年5月26日

径河街全面优化营商环境 服务企业 实施方案

为落实国家“放管服”改革要求，全面优化营商环境，当好“店小二”，切实帮助企业解决生产经营过程中面临的问题，坚定企业信心，增强区域发展动力，按照“大统筹、大服务、大协调”的理念，打破区域内服务企业条块分割的局面，形成区、街、基层单位（科室）三级联动和线上、线下联动的局面，现就全面做好企业服务工作制定如下实施方案：

一、工作目标

协调解决企业开办至注销全生命周期运行中面临的各种困难和问题，为企业咨询、求助、投诉提供“零距离”服务。发挥营商部门牵头作用，建立工作平台，整合区、街、基层单位（科室）三级资源，构建快速、高效的诉求办理渠道，构建职责明确、有求必应、上下联动、注重实效的工作机制，对企业诉求做到快速响应、顺畅办理、圆满解决。形成诉求收集—研判—分发—处理—反馈—监督的诉求响应闭环管理工作机制，力争实现企业合理诉求 100%圆满解决和企业 100%满意，努力打造东西湖区营商环境最优街道。

二、工作机制

（一）诉求收集机制

建立线上线下多渠道诉求收集机制，一是搭建服务企业微信公众号平台，让企业在移动端就能反映问题、知晓政策、办理有关事项，同时将企业诉求进行汇聚整合，实现数据统筹。

二是广泛开展街领导干部走访和包保企业活动，充分听取企业的呼声和诉求，现场解决有关问题。三是整合街道党建指导员（联络员）力量，开展包保服务企业活动，收集企业诉求，并将收集到的问题汇总到经济服务部门。

（二）诉求响应机制

1. 诉求研判

成立企业诉求响应研判协调小组，对线、上线下企业诉求进行研判分析，明确责任单位（科室），压实责任、分级受理、分类处置，推动各单位（科室）“只为问题解决想办法，不为拖延推脱找借口”，确保企业诉求及时响应和处理。

2. 诉求处理

根据研判结果，将企业诉求交办至各责任单位（科室），限时办结，并建立纵向“区、街、基层（科室）”三级联动、横向“基层单位、机关科室”互动的业务流转链条，实现小问题不出社区街道、大问题由区里协调的联动解决机制，进一步提高诉求响应效率。

（三）督办反馈机制

1. 综合督查

将企业诉求办理情况纳入街道综合督查室专项督查范围，重点围绕“问题收集渠道是否畅通、问题响应是否及时、问题处理结果是否满意”等方面开展抽查和实地督查，全面了解辖区各企业诉求解决情况，对督查发现的问题定期通报，适时开展问题落实再监督工作，推动和督促问题解决。

2. 线上评价

在企业服务系统平台中设置办理结果评价功能，诉求办理完成后，企业可以在线上对办理结果满意度进行评价。对于办理结果不满意的，由相关责任单位（科室）进一步跟踪解决，努力提高企业诉求的办理质量，实现企业诉求事事有回音、件件有结果。

3. 线下回访

由经济服务部门会同相关单位（科室）采取电话回访与实地走访的方式对辖区企业问题诉求办理情况进行调查和评估，广泛听取企业负责人的意见建议，对企业服务各环节对接和办理情况进行全面评估，以评估为契机进一步改进工作方法，提升工作实效，把营商环境好坏的评价权真正交给服务对象，聚力营造优质的营商环境。

（四）绩效考核机制

1. 将企业诉求办理工作纳入基层单位（科室）日常工作或重点工作，与各单位年终绩效考核发展创新目标挂钩，根据考核结果兑现绩效工资。

2. 将企业诉求办理结果与干部选拔任用和个人评优评先挂钩，奖优罚劣、奖勤罚懒，形成“能者上、平者让、庸者下”的良好政治生态。

三、办理流程

（一）诉求收集

经济服务部门通过企业诉求响应平台、企业走访等线上线下全维度覆盖的方式，收集梳理企业问题。

（二）问题研判

1. 由分管经济服务部门的领导召集有关单位（科室）对企业诉求进行分析研判，分析企业诉求是否合理合规。对于不合理诉求，向企业做好解释说明工作；对于合理诉求，若企业诉求简单、清晰、责任单位单一明确，由经济服务部门直接确定责任单位（科室）；若企业诉求个性、复杂、涉及多个责任单位、需长期跟进，提交企业诉求研判协调小组进行进一步研判。

2. 企业诉求研判小组召开会议，对较复杂的企业诉求进行进一步研判，明确责任。对于街道内部可以解决的问题，明确牵头责任单位（科室）和会办单位（科室）；对于需要上级有关部门协调解决的问题，由牵头单位（科室）及分管领导负责与上级部门沟通协调。

（三）诉求分发

经济服务部门根据诉求研判结果形成任务单，将任务交办至相关责任单位（科室）。

（四）诉求处理

相关责任单位（科室）接到派发的任务后，第一时间响应处理，及时回应并沟通解决。对于简单诉求，原则上不超过2个工作日办结；对于复杂、需多个单位（科室）协调的诉求，由牵头责任单位（科室）在分管领导的带领下联合会办单位（科室）在7个工作日内研究提出解决方案，并予以办理回复。

（五）结果反馈

企业通过线上评价和线下回访等方式将办理结果反馈至街道，对于企业评价满意的事项，及时办结销号；对于企业评价不满意的事项，由经济服务部门进行再次派单或进一步跟踪

处理。

（六）督查考核

街道督查室将不定期对诉求办理情况进行监督检查通报；经济服务部门将通过电话回访和实地走访等方式对诉求办理情况进行调查评估，及时总结经验，不断提升工作实效。各单位（科室）对企业诉求的办理情况纳入年终绩效考核，与发展创新目标挂钩，并作为街工委选拔任用干部的重要依据。

四、组织领导

成立径河街企业诉求响应研判协调小组，由街道办事处主任任组长，街道办事处分管经济服务工作的副主任任常务副组长，其他党政领导班子成员任副组长，机关科室和二级单位负责人为成员。

五、工作要求

（一）提高政治站位，转变工作理念。径河街是全区经济发展的主战场，承载着打造“中国网谷”建设、优化“一城四区”战略布局的重要使命。要按照“大统筹、大协调、大服务”的工作思路，强化服务理念，加强沟通协调，做到“宁可向前一步交叉重叠，也不退后一步形成问题”，切实当好企业服务“店小二”，真正把径河街打造成为引领和带动全区发展的增长极、排头兵。

（二）加大宣传力度，营造良好氛围。各单位（科室）要通过网络、微信群、QQ、短视频等多种形式加强企业诉求响应平台的宣传，积极动员企业通过“美丽径河”微信公众号反映问题。同时，要积极汇总梳理中央、省、市、区出台的支持企

业发展的系列政策，通过企业服务平台大力宣传惠企政策，在全街营造良好的服务企业宣传氛围。

（三）强化经验总结，提升服务水平。各责任单位（科室）要根据工作职责，定期将企业诉求问题解决情况报送至经济服务部门。经济服务部门要加强经验总结，根据诉求办理结果反馈情况，梳理共性问题，提炼重点问题，分析产业发展趋势，摸清发展瓶颈，理顺发展思路，不断提升企业服务效率，优化企业服务水平。

附：径河街企业诉求响应机制流程图

附件：

径河街企业诉求响应机制流程图

