宿政办发〔2024〕15号

市政府办公室关于印发宿迁市

优化涉企服务营造一流营商环境若干制度的通知

各县、区人民政府，市各开发区、新区、园区管委会，市各有关部门和单位：

现将《宿迁市优化涉企服务营造一流营商环境的若干制度》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

宿迁市人民政府办公室

2024年2月23日

（此件公开发布）

宿迁市优化涉企服务营造一流

营商环境的若干制度

为贯彻落实市委、市政府关于打造全省最优营商环境的决策部署，畅通市场主体问题反映渠道，破解企业全生命周期痛点堵点难题，为企业发展和项目建设提供“全方位、全过程、全周期，零距离、零干扰、零差评”的优质帮办服务，持续扩大“宿迁帮办”品牌影响力，现结合实际制定以下制度。

1. 畅通政企沟通联系机制

（一）建立招商引资“首席服务员”制度。全市各开发园区招商负责同志任“首席服务员”，在项目申报或手续办理过程中，可以代办的，必须全程代办；确实不能代办的，要及时告知项目业主具体情况并提供解决办法。各县（区）、市各功能区招商牵头部门按月收集“首席服务员”项目推进过程存在问题，对属于本级部门职责的，及时解决；不属于本部门或本级职责范围的，协调相关职能部门或转交市商务局统筹解决。市商务局按月收集解决各县（区）、市各功能区转交问题及市级直接联系的“首席服务员”反馈问题，对工作不负责、代办不力、造成不良影响（企业业主反映存在办不成事现象）、影响项目建设进度的“首席服务员”和县区，予以通报批评。（牵头单位：市商务局）

（二）提优政务服务帮办代办机制。完善市县乡村四级帮办代办服务制度，推进全市各级政务服务场所统一配齐硬件设施、固化帮办代办人员，规范开展政务服务咨询解答、导服导办、全程帮办、免费代办等工作。深化开展“局长跑现场走流程”活动，通过政务服务“体验”“体检”推动服务流程优化、效率提升。线上线下综合设置“办不成事”反映窗口，及时登记受理企业群众办事过程中遇到的问题，简单问题即知即办，复杂问题5个工作日内处理反馈。通过评价器、二维码、PC端、短信等方式，开展市县乡村四级政务服务“好差评”，按月对差评问题进行通报整改、举一反三，不断优化服务质效。（牵头单位：市行政审批局）

（三）优化企业挂钩“驻厂员”制度。动态调整企业帮办专员（驻厂员），市工业百强企业由市级层面选派副处级以上干部挂钩帮办服务，各县（区）、市各功能区明确的重点企业由各地安排副科级以上干部挂钩帮办服务，其他企业由各县（区）、功能区机关部门和镇街（园区）干部采取“一对一”“一对多”的形式挂钩服务，推动全市重点企业服务联系全覆盖，每月联系企业不少于一次。每家企业明确一名工作联络员，通过“一企来办”平台、电话、微信等方式加强与企业帮办专员的沟通联系，如实反映企业生产经营方面情况以及发展建议或需求。各级工业经济高质量发展领导小组办公室定期提请政府分管领导召开重点企业解难帮扶会办会，协调推动相关职能部门分办、批办、会办解决企业问题。市工业经济高质量发展领导小组办公室建立跟踪推进、督查管理、办理评价、考核问责机制，对线上收集企业问题和建议办理情况及时反馈企业并定期通报。（牵头单位：市工业和信息化局）

（四）强化线下走访服务机制。各地党政领导干部定期赴企业走访调研，带头上门送政策、送服务、送温暖，及时掌握企业生产经营中的困难问题，通过现场办公等形式，及时帮助企业协调解决。各级企业帮办专员每季度实地走访企业不少于一次。市工业和信息化局定期对各地、各部门走访调研成效进行核验并通报。〔牵头单位：市工业和信息化局，各县（区）人民政府、市各功能区管委会〕

（五）完善“政社企”沟通联系制度。依托市社会组织服务中心，成立行业协会商会议事厅，建立“民政部门搭建平台、协会商会收集意见、职能部门解决回应、企业主体反馈评价”常态化沟通机制。创新“非公企业家恳谈会”，采取“一次一主题，反映+建议”方式，定期组织行业协会商会和企业家代表与职能部门面对面沟通交流，全面打捞企业难题。持续办好“宿商讲坛”等活动，强化民营企业培训，提升企业经营管理水平。充分发挥营商环境监督员作用，常态化收集辖区内营商环境存在问题，交各地营商办统一转相关单位或市营商办处理，并持续跟踪问效。（牵头单位：市民政局、市工商联、市营商办）

（六）优化“12345”政务热线惠企制度。畅通堵点问题直达反馈通道，设置“12345”热线营商环境专席，对于咨询类诉求，实行“首接负责制”，通过直接答复、三方连线、在线转接等方式第一时间向企业进行答复；对于“一张网”事件分拨平台交办工单涉及责任不明或职责交叉等问题，通过建立专门台账、专班负责、联席会议等方式限时办结。完善办结回访、“回头看”核查等工作制度，对各地各部门热线办理情况实行月度通报，确保堵点问题真正解决到位。建立堵点数据分析应用机制，定期分析研判苗头性、典型性、集中性问题，提前采取应对措施，努力通过解决一个诉求带动破解一类问题、优化一类服务。（牵头单位：市市域社会治理现代化指挥中心、市行政审批局）

（七）建立“涉企作风建设直通车”制度。以“作风建设观察点”为基础优化拓展，设立“涉企作风建设直通车”，通过企业座谈会、明察暗访、电话回访等方式，梳理排查影响企业发展的堵点难点痛点问题，形成问题清单，移交相关地区和部门推动问题解决。制定出台干扰企业生产经营负面清单，向所有“直通车”企业发放《宿迁市部门单位人员入企登记簿》，严格规范各地各部门入企调研、参观、执法检查各项活动，切实为企业减负。大力推广作风监督“随手拍”平台和作风监督投诉电话，广泛征集各部门违约失信、相互推诿、敷衍塞责以及惠企政策打折扣等严重影响营商环境、企业发展的问题线索，加大核实查处曝光力度，优化提升营商环境。（牵头单位：市作风办、市工业和信息化局）

（八）建立企业问题投诉直达市长制度。在市政府网站设置企业意见建议征集专栏，公布营商环境问题反映直通市长号码和信箱，安排专人及时收集市场主体反馈的问题及意见建议。根据问题的类别，分送市政府对口联系副秘书长（副主任）审核。一般问题，报市政府秘书长、分管市长签批后，转相关县（区）、功能区或部门办理；重大问题，报市政府秘书长统筹提请市长、副市长与企业会商解决。对事实清楚、情况紧急的问题，承办单位应在收到交办件后2个工作日内办结；对一般性问题，承办单位应在收到交办件后5个工作日内办结；对情况复杂或涉及多个单位的问题，牵头承办单位应在收到交办件后15个工作日内办结。（牵头单位：市政府办公室）

（九）推行市场监管柔性执法机制。加大跨部门双随机联合监管力度，持续推进市场监管、生态环保、安全生产等重点领域执法部门柔性执法、精准执法。对非主观故意、没有造成危害后果的首次轻微违法行为，一般不予行政处罚；对主动消除或者减轻违法行为危害后果的依法从轻或者减轻行政处罚；对涉及新技术、新产业、新业态、新模式等领域的一般违法行为，只要不触碰质量和安全底线，进行适度有效监管，留足发展空间。（牵头单位：市司法局、市市场监管局、市生态环境局、市应急管理局，市各有关部门和单位）

1. 强化分级会办机制

（十）加强协同配合。各地、各部门要提高政治站位，把企业满意作为第一标准，着力推动问题解决。市工业和信息化局、市商务局、市行政审批局、市市域社会治理现代化指挥中心、市民政局、市工商联、市发展改革委等各牵头部门要常态化开展企业诉求分析研判，严格责任落实，确保推动企业反映问题实质性化解，各项惠企政策落地见效。〔牵头单位：市工业和信息化局、市商务局、市行政审批局、市市域社会治理现代化指挥中心、市民政局、市工商联、市发展改革委，各县（区）人民政府、市各功能区管委会〕

（十一）建立部门联动机制。市各涉企服务责任部门每月25日将前一个月营商环境问题的收集办理、会办交办、督查通报等相关台账资料报送至市营商办，市营商办将收集汇总、分析研判，并按月召集牵头部门召开营商环境问题处置分析会，及时推动问题解决。（牵头单位：市营商办）

（十二）强化分级会办推进。按照首问负责制，企业投诉问题由接诉部门牵头组织处理，实行属地分层办理。对于不能协调解决或者协调解决困难的由接诉部门及时组织各条线相关部门进行分级、专题会办。仍无法解决的，要及时报送市营商办，提请市政府常务副市长会办解决。〔牵头单位：市工业和信息化局、市营商办，各县（区）人民政府、市各功能区管委会〕

（十三）定期召开企业家座谈会。每半年召开一次，由市工业和信息化局牵头，围绕我市重点产业链、服务业、农业农村经济发展，采取企业自荐和部门推荐的形式，认真筛选企业家代表参会，通过座谈会及时推送最新惠企政策，征集改善我市营商环境的意见建议，协调解决企业生产经营和项目落地建设重大问题，进一步营造重商、亲商、爱商的投资环境。（牵头单位：市工业和信息化局；配合单位：市农业农村局、市发展改革委）

1. 形成督查问责机制

（十四）建立核验监督机制。加强营商环境问题办理的督查检查，重点围绕投诉至市长、市政府会办的问题事项开展专项督查，同时抽选部分企业开展满意度回头看，对惠企政策落实不力、服务企业不到位的，作为负面典型案例进行通报。（牵头单位：市政府办公室）

（十五）建立奖惩问责机制。市作风办定期评选服务企业代表为“作风之星”，加大对工作成效明显的部门和个人激励。对服务企业不到位、问题解决不及时的，视情提请市政府进行约谈、责令检查或通报批评；对因不作为、慢作为、乱作为等导致企业重复反映、问题上交，造成严重影响的，会同有关部门追责问责；对涉嫌违纪违法的，按程序移送市纪委监委处理。（牵头单位：市作风办、市纪委监委机关）

抄送：市委各部委办，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，宿迁军分区。

宿迁市人民政府办公室 2024年2月23日印发