兴隆台区“政企直通车”

平台工作问题诉求办理工作细则

第一章 总 则

第一条为进一步加强和改进服务企业工作，依法依规、及时有效解决企业发展中遇到的“痛点、难点、堵点”问题，推动“政企直通车”平台工作取得扎实成效，结合我区实际，制定本细则。

第二条 本细则所称的企业是指兴隆台区“政企直通车”涉及的企业（5000万以上重大项目、规模以上工业企业、限额商贸流通企业、中小微企业、个体工商户）。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问题，或涉及国家秘密等方面的问题，不纳入企业问题诉求受理范畴。

第三条 企业反映问题诉求的办理工作，为确保务实高效，实行“分级负责、提级办理，谁主管、谁负责”和“依法、及时、高效解决”的原则，分为项目管家、管家单位、区级协调三个层级进行。

第四条 在企业反映问题诉求办理过程中，各行业主管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，与企业建立亲而有度、亲而有为的亲清政商关系，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 工作机构

第五条 按照“政企直通车”工作要求，区营商局负责区层面联系服务企业提交上报问题协调办理，跟踪督办问题办理、反馈情况；梳理汇总分析企业问题收集、办理化解情况，评估工作成效。由各职能部门牵头解决，营商局负责督办问题解决进展情况。

第三章 企业问题诉求办理流程和时限

第六条 企业可以通过项目管家线下报送及“掌上盘锦”app，反映问题诉求。项目管家收到企业反映问题诉求，第一时间核准、核实详细情况，摸清企业所需、所盼，并按要求分类填报问题台账，进入办理程序，按相关规定协调办理并答复。

第七条 对于企业反映的问题诉求，按以下流程进行办理：

（一）:项目管家能现场协调解决的现场解决，不能现场解决的，应主动沟通协调相关部门，在2个工作日之内办结并答复；

（二）项目管家不能解决的，由管家所在单位甄别协调办理，在3个工作日之内办结并答复，不能解决的问题诉求经管家所在单位主要负责同志审定同意后由项目管家上报给兴隆台区营商局，由区营商局转派至各相关责任单位；

（三）兴隆台区营商局接收转办问题诉求后，按照企业问题诉求类别和相关部门职责，对问题进一步核实确认，并转交各相关部门办理。各责任部门接收转办问题诉求后，要与项目管家共同研究，落实解决措施，区营商局跟踪督办问题办理；

（四）对于各责任部门不能解决的问题，书面说明原因并上报兴隆台区营商局，区营商局组根据工作需要，组织相关职能部门召开协调推进会加以解决，三个月内仍未解决的问题提请区政府集体研究、统筹推进解决。

第八条 对能够即时办结的事项，责任部门应在收到转办问题之日起5个工作日内办结并答复；对不能够立即办结的事项，应于3个工作日内先答复核实情况、初步办理意见和预计办结时间等，并待办结后再次答复；对问题重大、情况复杂需较长时间协调解决的事项，应于5个工作日内先答复核实情况、解决的措施。区营商局跟踪督办问题办理，并将问题办理结果及时通过项目管家单位反馈至项目管家。项目管家应及时将办理结果反馈至问题诉求企业，对不符合政策和有关规定的，或由于条件暂时不具备、一时难以解决的问题，要做好解释工作，妥善处理好。

第四章 办理责任和跟踪问效

第九条 项目管家为问题诉求办理第一责任人，做好问题诉求提交办理工作，积极配合责任部门提供详细信息，主动沟通、积极跟进办理进展情况。各项目管家单位应建立健全本单位收集问题诉求办理工作台账，加强工作调度，督促项目管家深入企业开展调查研究，积极发现、深入研究解决问题。各责任部门要高度重视平台转办及其他单位提请解决问题的办理工作，建立受理问题诉求工作台账，组织专门力量研究推动办理化解，加强管理调度，积极从制度机制层面推动共性和重点、难点问题解决。各级责任部门于每月底前向区营商局报送问题诉求办理进展情况报告。

区营商局按照办理时限要求，逐一对交办问题的办理进度和办理结果满意度跟踪问效，并对交办问题实行挂账销号。对未按时办结的，及时下发催办函，督促责任部门加快办理进度，建立督办台帐，持续紧盯督办，直到问题销号解决。

第五章 责任追究

第十条 对交办问题不服从调度、久拖不办、敷衍塞责的单位和责任人，由区营商局进行通报；对交办问题弄虚作假、失密泄密，造成恶劣影响或情节严重的，依法依纪依规对相关责任人严肃追责问责。

兴隆台区营商环境建设局

2023年9月13日