

中共潮州市委全面深化改革委员会文件

潮改委发〔2020〕7号



中共潮州市委全面深化改革委员会关于印发 《潮州市建立“企业吹哨、部门报到” 服务机制工作方案》的通知

市委全面深化改革委员会各专项小组，市各有关单位，各县区委全面深化改革委员会：

《潮州市建立“企业吹哨、部门报到”服务机制工作方案》已经市委领导同志同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

中共潮州市委全面深化改革委员会

2020年11月9日



潮州市建立“企业吹哨、部门报到” 服务机制工作方案

为深入贯彻落实习近平总书记关于统筹做好疫情防控和经济社会发展工作的重要指示精神和市委十四届九次全会精神,落实“1+5+2”工作部署,推进“六大工程”,做好“六稳”工作,落实“六保”任务,进一步加大服务企业力度,持续优化我市营商环境,统筹做好疫情防控和经济社会发展工作,决定建立“企业吹哨、部门报到”服务机制。现结合我市实际,制定如下工作方案:

一、工作目标

积极转变政府职能,切实改进工作作风,把企业满意作为工作最高标准,建立“企业吹哨、部门报到”服务机制,快速高效解决企业诉求,为企业提供政策、要素和服务保障,提振企业发展信心,全面激发从业者、创业者的投资创业热情,全力打造一流营商环境,推动经济高质量发展。

二、组织领导

成立潮州市“企业吹哨、部门报到”服务机制工作领导小组,由市政府分管副市长任组长,领导小组成员由市工业和信息化局主要负责同志、分管负责同志及市发展和改革委员会、市科学技术局、市财政局、市政务服务数据管理局、市人力资源和社会保障局、市自然资源局、市生态环境局、市商务

局、市市场监督管理局、市金融局、市税务局、市投资促进局等单位各一名分管负责同志组成。市领导小组下设办公室（设在市工业和信息化局），由市工业和信息化局主要负责同志兼任办公室主任。各县（区）、开发区参照市的做法成立相应领导机构〔以下统称县（区）领导小组〕。各级领导小组办公室负责梳理汇总当地“企业吹哨”事项办理情况，并做好上传下达、统筹协调工作。各级各有关部门要成立相应组织机构，建立工作机制和实施方案，明确责任，抓好落实，推进“企业吹哨、部门报到”服务机制常态化。

三、工作原则

（一）依法行政，规范服务。在依法依规的前提下，建立完善服务机制，及时响应企业（含已签约即将落户我市的企业，下同）关切，增强企业诉求和意见处理的规范性。

（二）快速响应，精准高效。以快速响应为目标，利用现代信息技术手段，建立集成化、链条化、流程化的企业诉求受理处置模式，进一步提高企业诉求和意见办理的精准度和高效性。

（三）分级负责，统筹协调。对企业诉求和意见实行属地管理、分级负责、分类处理，强化部门协作配合，确保企业诉求得到有效解决。

四、工作内容

（一）“企业吹哨”主要事项

1. 企业对国家有关法律、法规、规章、政策等方面的咨询事项。[责任部门：市相关部门、各县区政府（管委会）等]

2. 企业在生产中要求解决用地困难，增加土地供给的事项。[责任部门：市自然资源局、各县区政府（管委会）等]

3. 企业面临的融资贵、融资难，制约企业发展的事项。[责任部门：市各金融机构、各县区政府（管委会）等]

4. 企业遇到的引才难、用工难、人员成本高的事项。[责任部门：市人力资源和社会保障局、各县区政府（管委会）等]

5. 企业在技术攻关、科技立项、智能化和信息化应用中需要帮助解决的事项。[责任部门：市工业和信息化局、市科学技术局、各县区政府（管委会）等]

6. 企业项目落地和建设过程中需协调的有关事项。[责任部门：市相关部门、各县区政府（管委会）等]

7. 部门（单位）进一步出台扶持政策、减轻企业负担的事项。[责任部门：市相关部门、各县区政府（管委会）等]

8. 部门（单位）在行政审批中私设关卡，相互设置前置审批，要求各类“多余证明”。[责任部门：市政务服务数据管理局、各县区政府（管委会）等]

9. 部门（单位）行政事业性收费与指导服务不对等，只收费不指导，少服务甚至不服务。[责任部门：市市场监督管理局、市财政局、各县区政府（管委会）等]

10. 部门（单位）工作人员在政务服务中需要提高办事效率，营造良好营商环境的事项。[责任部门：市相关部门、各县区政府（管委会）等]

11. 其他需要政府有关部门协调解决的事项。[责任部门：市相关部门、各县区政府（管委会）等]

（二）建立“企业吹哨”工作联系渠道

依托潮州市 12345 投诉举报平台、粤商通的中小企业诉求响应平台，建立企业诉求的专门受理处置模式，依法依规及时处理。企业根据自身诉求问题，可直接向对应的部门反映，或通过潮州市 12345 投诉举报平台反映，疫情期间也可以通过粤商通的中小企业诉求响应平台反映。各级各部门要结合实际建立电话、邮箱、微信、网页、APP 等收集企业诉求和意见的渠道，并向企业公开。

（三）建立“部门报到”工作机制

按照属地管理、分级负责、分类处理的原则，建立如下工作机制：

1. 属咨询事项的，企业可选择向市、县（区）两级部门进行“吹哨”；属业务办理事项的，按属地管理原则，企业向事项权限所在部门进行“吹哨”，一般情况下，先向县（区）有关部门和开发区管委会“吹哨”。

2. 企业“吹哨”事项涉及多部门（单位）的，由受理部门牵头相关部门协调解决；对难以协调解决的重大事项，由

受理部门提交本级领导小组办公室协调解决，确实无法协调解决的，由本级领导小组办公室报本级领导小组协调解决。

3. 县（区）部门受理后本级难以解决需报市一级办理的，由县（区）领导小组报市领导小组办公室，再由市领导小组办公室转交市直有关部门办理。

（四）规范“部门报到”工作流程

主要工作流程包括受理登记、快速办理、及时反馈、评估监督等环节（**工作流程图见附件1**）。

1. 受理登记。各级各部门对“企业吹哨”事项进行受理登记，并实行台账管理。非现场或电话接收的、有企业联系方式的，应在1个工作日内与企业取得对接联系。登记内容包括企业名称（姓名）、有效联系方式、诉求和意见、受理时间、受理单位、受理人等（**见附件2**）。受理部门对能当场办理或答复的，应当场办理或答复；因情况复杂不能当场办理或答复的，应将相关情况告知企业，并按照快速办理流程办理；因涉及其他部门不能当场办理或答复的，由受理部门牵头相关部门协调解决；对难以协调解决的重大事项，由受理部门提交本级领导小组办公室协调解决，确实无法协调解决的，由本级领导小组办公室报本级领导小组协调解决，并由受理部门将提交情况告知企业。

企业在潮州市12345投诉平台反映的诉求和意见，按照12345平台的工作流程和处理时限办理。

2. 快速办理。“企业吹哨”事项办理应当按照分类分级的原则，压缩办理时限，提高办理流转效率。在直接受理或收到本级领导小组办公室转交诉求和意见后 5 个工作日内办结；对存在困难确实不能在规定期限内办理的，经部门主要领导批准，可以适当延长办理时限，但延长时限最多不得超过 10 个工作日，并向企业说明原因，做好解释沟通工作。对企业提出的政策建议、系统优化等短期内无法解决的诉求，相关部门应详细记录诉求内容，待后期条件成熟时解决。

3. 及时反馈。各级各有关部门对企业诉求和意见办理结果，按照“谁主办、谁反馈”的原则，企业诉求和意见办理完成后，由主办部门在 1 个工作日内将结果反馈给企业，同时报本级领导小组办公室汇总。

4. 评估监督。实行一事一评估，通过各部门建立的企业诉求和意见渠道的，由“吹哨”企业填写服务反馈评价单（见附件 3），在一定时间内进行满意度评价，报送本级领导小组办公室电子邮箱。通过市 12345 平台反映诉求的，可以在平台评价系统进行满意度评价和意见建议反馈。对评价满意的，本级领导小组办公室进行抽取回访，确认企业诉求和意见得到满意解决。对企业不满意，未在期限内办理的，由本级领导小组办公室进行督办，责成相关部门尽快整改到位；经督办后仍未办好且无正当理由的，由本级领导小组办公室移送有关部门按照规定启动问责程序。对限定时间内未进行评价的，由本级领导小组办公室进行电话回访，根据满意或不满

意情形，分类处理。

五、工作要求

（一）强化责任落实。各级各部门主要负责同志要认真研究部署，积极推动“企业吹哨、部门报到”服务机制落实。要把支持企业发展作为一项重要任务，坦荡真诚同民营企业接触交往，出实策、拿实招、求实效，真心实意帮助企业生产经营中的实际难题。对支持和引导企业克服困难、创新发展方面的工作情况，纳入干部考核考察范围。

（二）加强监督问责。市、县（区）领导小组办公室定期对“企业吹哨、部门报到”实施情况进行信息汇总，对发现的问题及时进行通报，确保服务机制落地生效。对工作效率低下，推诿扯皮、敷衍塞责，企业满意度低、造成不良影响的，由有关部门按照有关规定启动问责程序。

（三）加强宣传报道。各级各部门要对服务工作机制进行广泛宣传，发放“企业吹哨、部门报到”服务卡（见附件4），明确联系服务企业责任人，建立联系服务企业台账，让企业及时了解政策，理解“吹哨”流程，用好“吹哨”功能，切实解决企业发展过程中的困难和问题，提振企业发展信心，在全社会大力营造支持企业发展的浓厚氛围。

附件：1. “企业吹哨、部门报到”工作流程图

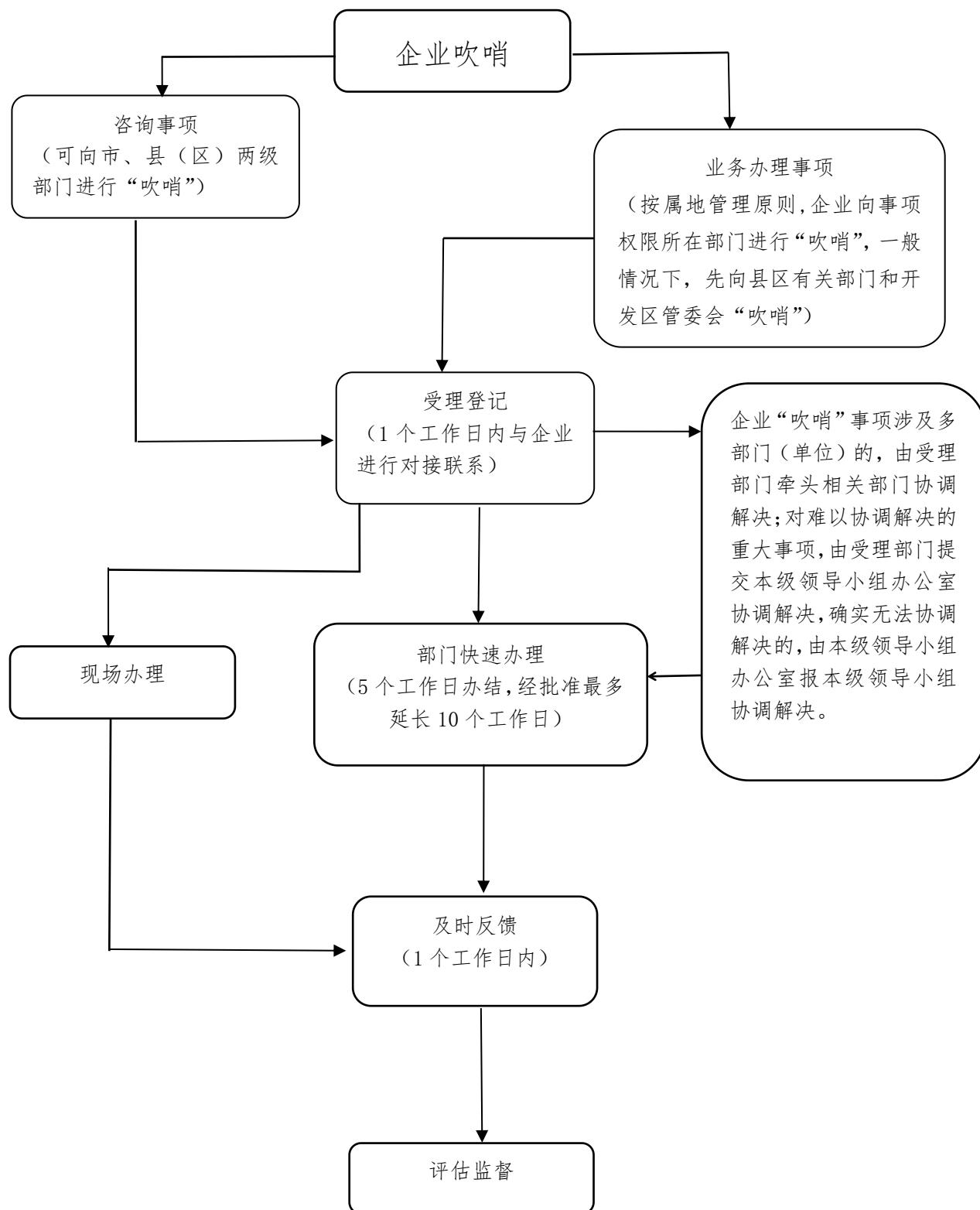
2. “企业吹哨、部门报到”受理登记表

3. “企业吹哨、部门报到”服务反馈评价单

4. “企业吹哨、部门报到”服务卡

附件 1:

“企业吹哨、部门报到”工作流程图



附件2:

“企业吹哨、部门报到”受理登记表

单位名称（盖章）：

序号	企业名称	联系人	联系方式	诉求事项	具体诉求内容和意见	受理时间	受理科（股）室	受理人	备注
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									

附件3:

“企业吹哨、部门报到” 服务反馈评价单

“吹哨” 企业		联系人		联系电话	
“吹哨” 事项				“吹哨” 日期	
“报到” 部门		是否受理		办结反馈日期	
服务情况	服务态度是否满意	A. 满意 B. 较满意 C. 一般 D. 不满意			
	服务时效是否满意	A. 满意 B. 较满意 C. 一般 D. 不满意			
	服务结果是否满意	A. 满意 B. 较满意 C. 一般 D. 不满意			
	综合评价	A. 满意 B. 较满意 C. 一般 D. 不满意			
提高服务质量的建议					

附件4:

“企业吹哨、部门报到”服务卡

部门名称		负责人姓名		联系方式	
部门地址					
吹哨事项	序号	事项名称	负责科（股）室	联系人	联系方式
	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
					

备注：该服务卡由我市各级各相关部门负责填写，向我市企业进行发放。

