**全面提升企业满意度十二条工作举措**

**（征求意见稿）**

在2020年全省营商环境评价工作中，企业满意度占30% 的分值，且有比重逐年提升的趋势，企业满意度将成为未来 我县营商环境评价的关键因素。本着“人无我有、人有我优” 的理念，提出十二条提升企业满意度的工作举措。

**一、 总体目标**

全面贯彻县次党代会“全力打造最优营商环境” “坚定 不移推进营商环境革命”的部署要求，全面落实县政府第次 全会提出的“确保2021年全县整体营商环境评价进入全省 前70位，2022年进入全省第一方阵”的奋斗目标，建立健 全服务企业常态化工作机制，创新企业服务模式，全面提升 企业获得感和满意度，确保2021年省营商环境评价企业满 意度得分大幅度提升，排名进入全省前70位。

**二、 工作举措**

**（一）提升窗口服务水平**

1 **.全面推行政务服务帮办代办。**审批服务大厅（含水电 气等办理服务企业和群众的办事大厅）通过政府购买服务方 式聘请高素质工作人员，对进入大厅办事的企业、群众提供 全流程（引导-辅导-办理-评价）“店小二”式帮办服务。 聚焦疑难复杂事项，企业群众关注度高、涉及面广的事项， 根据企业群众诉求，提供“全程代办服务”。

责任单位：县政务服务和大数据管理局、各窗口服务单

完成时限：2021年12月1日前

1. **大力提升服务质效。**通过“一窗通办”、“一网通办”、 “多证集成”等形式提高办事效率，探索建立受审分离服务

模式，通过流程再造、材料精简等措施简化办理程序。密切 关注“好差评”系统评价率和差评率，实现评价率不低于95%, 差评率达到5%以下，建立“采集-分析-响应-改进-反馈”闭 环管理工作链条。开展周六延时服务，解决企业群众“上班 时间没空办事、休息时间无处办事”困扰。 :

责任单位：县政务服务和大数据管理局、各窗口服务单 位、县直有关部门

完成时限：2021年12月15日前

1. **推动数据资源共享。**打破部门间数据壁垒，统筹建立 市县一体的企业信息大数据平台，实现部门间数据共享，充 分利用数据共享减少企业材料提交，逐步实现“零材料”办 理。

责任单位：县政务服务和大数据管理局、县直有关部门

完成时限：2021年12月15日前

**（二）畅通政企沟通渠道**

1. 搭建免申即享平台。具备企业诉求在线直达，企业问 题一键直达政府，政策在线兑付、服务在线落地、绩效在线 评价、审批在线实现等功能。

责任单位：县政务服务和大数据管理局

完成时限：2021年12月15日前

1. **建立政策发布制度。**梳理已岀台涉企政策，建立县 级惠企政策清单和涉企公共服务清单，并在免申即享平台统 一发布。依托惠企政策专窗、企业服务云，强化企业与政策 匹配对应。通过建立企业微信群、钉钉群、公众号等渠道实 现涉企政策精准推送，建立涉企政策直达机制。

责任单位：县工业和信息化局、县直各职能部门

完成时限：2021年12月15日前

1. **畅通政务服务热线。以**“12345”政务服务便民热线 为主渠道，开通“优化营商环境”专线，及时受理企业咨询、 投诉、建议等问题，每月汇总通报企业诉求处理情况、部门 响应情况和企业满意度情况，定期分析企业诉求中的共性问 题、重大问题，研究提出解决方案。各涉企业务单位均应开 通企业服务热线，及时解决企业诉求。

责任单位：县政府督查室、县直各有关部门

完成时限：2021年12月15日前

**（三）规范行政执法行为**

1. **加强执法队伍建设。**开展规范管理和规范执法业务培 训，对素质低、服务意识差的工作人员进行岗位调整，明确 执法管理标准，大力倡导服务意识，釆取有效的监督措施， 对发现的“吃拿卡要”、粗暴执法等行为严肃处理。

责任单位：县直各有关部门

完成时限：2021年12月15日前，并持续推进

1. **创新执法管理模式。**制定轻微违法行为免予处罚清单, 明确免予处罚情形，拓展清单适用范围，规范轻微违法执行 行为，推行“柔性执法”、“有温度的执法”。

责任单位：县司法局、县直各有关部门

完成时限：2021年12月15日前

1. **完善特邀监督员制度。**各涉企业务单位应聘请人大代 表、政协委员、企业负责人、专家学者、群众代表组成本部 门营商环境特邀监督员，监督服务质量、政策落实、管理执 法等方面的改进提升情况。

责任单位：县直各有关部门

完成时限：2021年12月15日前

**（四）建立长效服务机制**

1. **强化生产经营保障。**推行水电气等行业服务前置延 伸，提前对接企业和项目，补齐配套设施短板，提高生产运 行可靠性；加大对企业、科研机构创新研发的政策扶持力度； 对企业实行“无需求、不打扰”政策，防止频繁干扰企业的 正常生产经营活动。

责任单位：县直各有关部门

完成时限：2021年12月15日前

11 **.建立部门回访机制**。梳理办事企业清单，设置专职 回访服务人员，通过微信群、钉钉群、座谈会、电话回访、 业务培训、新闻发布会等形式，定期与办事企业加强沟通， 做好后续跟踪服务，尤其是三个年度内（业务量大的部门为 一个年度内）的办事企业要重点加强联系、回访。

责任单位：县直各有关部门

完成时限：2021年12月15日前

12**.开展企业“大走访”活动。**按照属地管理原则，以 县为单位，结合全县“万人助万企”活动，结合县政法委组 织的“大宣传、大走访”活动，以提升企业满意度为最终目 的，制定企业大走访工作方案，开展“大走访”活动，解决 企业诉求。“大走访”活动要覆盖全部注册企业，要包保到 户，建立长期联系机制。

责任单位：县工业和信息化局

完成时限：2021年12月15日前

**三、组织保障**

**（一） 加强组织领导。**各部门要高度重视，加强统筹协 调，明确任务和时间节点，细化服务举措，及时研究解决企 业服务过程中的新情况新问题，鼓励各部门聚焦企业实际探 索原创性的服务企业举措。

**（二） 狠抓责任落实。**各部门要落实属地责任，抓好组 织实施，将服务企业工作责任细化到事，具体到人，根据服 务企业十二条举措，列出清单，挂账推进，实行台账式管理, 定期听取市场主体和群众意见建议，及时收集企业反馈意 见，帮助企业解决实际困难。

**（三） 强化监督检查。**企业满意度评价将纳入月考核季 排名范围，县优化营商环境工作领导小组综合协调办公室和 执纪监督组将适时对各部门服务企业情况进行跟踪了解、督 查督办，及时通报情况，对企业诉求不作为、慢作为的相关 单位责任人严肃问责。