蓟州区“政企同行·有需必应”

实施方案（试行）

（征求意见稿）

为深入贯彻《天津市持续打造亲商安商优质服务环境若干措施》和《天津市推进“政企同行·有需必应”工作方案》的具体要求，构建蓟州区全量经营主体服务机制，通过“1（专员）+X（专家）+28（覆盖全区乡镇、街道、开发区管委会）”为企服务队伍，收集各类经营主体**（企业、个体工商户和农民专业合作社，以下简称“企业”）**的实际需求，依法依规为企业解难题、办实事。现制定本方案。

一、建立服务队伍，加强组织保障

围绕企业全生命周期，从区政府、职能部门以及乡镇（街道）、开发区管委会三个层面，构建为企服务体系，实现为企服务一体化。

（一）设立区级专项组。蓟州区优化营商环境工作联席会议下设立“政企同行·有需必应”专项组，由区营商环境办、区发展改革委、区住房建设委等77个成员单位组成，共同推动为企服务工作。区网格化管理中心作为区级运行中枢，加强与市便民专线服务中心对接，负责承接、分派、流转12345热线企业需求工单以及协助推动问题解决等工作。各承办单位加强与区网格化管理中心对接，形成工作合力，共同推动问题解决，提升为企服务质效。

（二）构建“1+X”专家人才库。由区发展改革委、区住房建设委、区农业农村委、区城市管理委、区卫生健康委、区国资委、区营商环境办、区国动办、区投资促进局、区市场监管局、市规划资源局蓟州分局、区工业和信息化局、区商务局、区科技局、区财政局、区文化和旅游局、区税务局、区民政局、区教育局、区体育局、区司法局、区生态环境局、区水务局、区交通局、区人社局、公安蓟州分局、区林业局、区统计局、区工商联、区残联、区消防救援支队、区网格化管理中心、蓟州海关、区供电分公司等部门结合职责分工，组建本部门“1+X”专家人才队伍，选派1名处级领导干部担任为企服务“专员”、选拔X名涉企业务骨干担任为企服务“专家”，统一纳入我区职能部门专家人才库管理，依托业务领域资源优势，为我区乡镇（街道）、开发区管委会为企服务人员提供本行业领域内的专业服务，并根据实际情况动态调整。

（三）组建28支为企服务队伍。各乡镇（街道）、开发区管委会根据辖区内市场主体情况，将区域内全量企业按照片区进行划分，每个片区配备相应为企服务人员，组建以经济部门工作人员为主体的为企服务队伍，合理配备人员力量，不得将职责任务转嫁摊派至村（社区）工作人员。各单位需明确一名处级领导干部作为此项工作负责人。

二、明确工作任务，压实责任链条

（一）职能部门专家人才队伍职责

**（1）提供业务指导。**发挥专业领域资源优势，为乡镇（街道）、开发区管委会的为企服务人员提供业务指导。一是对企业反映的高频诉求进行日常收集，指导为企服务人员做好企业咨询解答等工作；二是协助答复、解决企业问题，并做好与本单位各相关科室和上级业务主管部门的沟通联系；三是对为企服务人员开展业务技能和政策知识培训，提升为企服务人员的综合能力。

**（2）开展“四送五问”。**广泛开展“四送五问”活动，面向企业送法律、送政策、送资金、送服务，提供审批、土地、金融、人才、科技、用能等各类要素服务；积极听取企业意见建议，问政策落实、问困难诉求、问服务质效、问规范执法、问企业梦想，充分营造“让企业和企业家舒服”的浓厚氛围。

**（3）宣传惠企政策。**聚焦企业实际需求，及时梳理汇总行业领域国家、市、区出台的政策文件和改革措施，制定政策宣传培训计划，利用线上线下多种形式，积极开展各类政策培训与解读，提高惠企政策知晓度。

（二）乡镇（街道）、开发区管委会为企服务队伍职责

**（1）摸清企业情况。**摸清本辖区内企业底数，并实时动态更新，保障为企服务人员与企业精准对接服务。

**（2）宣传服务机制。**通过各类渠道，宣传“政企同行·有需必应”服务机制，公布为企服务人员基本信息及工作职责，保障企业清楚知晓问题诉求的解决渠道，做到企需我应、企呼我至。

**（3）协调解决问题。**针对企业不同诉求，分层分类办理。为企服务人员应及时响应，主动协调各类资源为企业答疑解惑、解决问题。

**（4）维护企业权益。**对于干扰企业正常生产经营、侵害企业合法权益的各类问题，为企服务人员及时向区级专项组反映，必要时引入《蓟州区关于构建营商环境多方联动督导工作机制》处理，切实维护和谐稳定的发展环境。

三、分级分类办理，推动问题解决

各乡镇（街道）、开发区管委会要坚持首问负责制，在日常服务企业过程中，负责企业问题的答复、引导、办理、反馈等工作，确保“件件有回音、事事有着落”。

（一）即时办。为企服务人员在收到企业诉求时，可依托《蓟州区为企服务高频事项应答手册》，对属于本辖区或自身职责范围内的可独立答复或解决的简单、常规需求，给予现场答复或解决。无法现场答复或解决的，可依托《蓟州区职能部门专家人才库》，协调有关职能部门，利用我区现有各类服务机制予以解决。对受政策、法律法规等客观因素影响无法办理的事项，应及时向企业解释说明，最大限度争取企业理解。

（二）中枢办。对不能即时解决的诉求，统一归集至12345热线或“津产发”平台。对归集至12345热线的问题，由12345热线企业服务专席派单至有关部门和单位办理，承办单位主动受理，高效处置（一般应当在7个工作日内办结），并将办理结果反馈企业。对归集至“津产发”平台的问题，待平台建成后，按市相关部门要求推进解决。

（三）联动办。对需要区级层面协调推进、诉求办理无实质性进展、短期内难以协调解决的问题，由区优化营商环境联席会议办公室报请区政府分管负责同志，组织相关部门召开区优化营商环境联席会议协调督办。

（四）提级办。对跨区域、跨部门或体制机制仍属空白或复杂疑难的企业需求，由区优化营商环境联席会议办公室提请市政务服务办通过市优化营商环境工作联席会议从更高层面予以支持。此类问题由牵头部门会同乡镇（街道）、开发区管委会将办理结果反馈企业。

四、强化组织实施，保障平稳运行

（一）强化思想认识。各单位、各部门要提高思想认识，按照职责分工，稳步推进我区为企服务机制有序运行。各乡镇（街道）、开发区管委会应及时与市场监管部门对接，尽快做好“三定”（定经营主体、定责任片区、定服务人员）工作，报送《乡镇（街道）、开发区管委会为企服务片区划分表》（附件1）及《乡镇（街道）、开发区管委会经营主体统计表》（附件2），确保企业基础数据完整、准确。

（二）强化数据支撑。区营商环境办编制《蓟州区为企服务高频事项应答手册》以及企业服务联系卡等，整合企业咨询高频事项、惠企政策等信息。各相关单位要配合做好信息更新工作，确保数据及时有效。

（三）强化检查督导。各单位要高度重视，高效办理涉企诉求，市、区两级有关部门将对各单位落实机制情况以及企业满意度进行回访，对在企业问题解决过程中存在的推诿扯皮、不担当不作为等情况及时移交相关部门处理。

（四）强化总结提升。全面总结提升，加强对“政企同行·有需必应”的优秀做法的宣传推介，持续打造亲商安商优质服务环境，打响“诚蓟周”品牌，实现区域营商环境水平质的跃升。

本方案自印发之日起试行，根据实施效果情况适时修订调整。

附件：1.乡镇（街道）、开发区管委会为企服务片区划分表

2.乡镇（街道）、开发区管委会经营主体统计表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件1  乡镇（街道）、开发区管委会为企服务片区划分表  报送单位： 日期： 年 月 日 | | | | | | |
| 序号 | XX乡镇  （街道） | 划分片区范围 | 片区范围内经营主体数量 | 为企服务人员 | | |
| 姓名 | 职务 | 联系方式  （手机、座机） |
| 1 | 示例1：XX街道第一片区 | 某街东至XX路口、西至XX路口、南至XX路口、北至XX路口 |  |  |  |  |
| 2 | 示例2：XX街道第一片区 | XX栋商业楼、XX园区 |  |  |  |  |
| 3 | 示例3：XX乡镇第一片区 | XX村和XX村 |  |  |  |  |

**负责人姓名： 职务： 联系方式：**

**注：1.建议以经济工作职能部门为主，不建议将街镇党口部门、纪检部门、包村（社区）干部等人员纳入为企服务工作人员队伍。**

**2.请明确一名处级领导干部负责“政企同行·有需必应”相关工作。**

**3.经营主体包含所有企业、个体工商户和农民专业合作社。**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件2  乡镇（街道）、开发区管委会经营主体统计表  报送单位： 日期： 年 月 日 | | | | | |
| XX乡镇  （街道） | 片区内经营主体基本情况 | | | | |
| 序号 | 名称 | 经营主体性质 | 经营主体负责人 | 联系方式 |
| 示例： 第X片区 | 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 第X片区 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**注：经营主体包含所有企业、个体工商户和农民专业合作社。**