

乌政数函〔2024〕10号

乌审旗政务服务与数据管理局关于建立

政务服务“亲清”政企恳谈会

制度的通知

各驻地企业、旗直各部门：

为贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）文件精神，拓展增值服务内容，畅通政企沟通渠道，真情交流听取企业心声，“问诊把脉”助企解忧，进一步提振企业发展信心，激发干事创业热情，助推经济高质量发展。结合实际，制定本制度。现将有关事项通知如下：

一、工作目标

坚持以企业需求为导向，以“面对面听取意见、实打实解决问题”为目标，聚焦聚力企业最关心、最迫切、最困扰的问题，立足“恳谈机制化、落实清单化”的工作原则，形成“问题收集、亲清恳谈、即时办理、跟踪督办”的政务服务“亲清”政企恳谈

会制度，搭建企业建言献策平台，切实帮助企业解决发展中遇到的关键问题、高频问题和疑难问题，多角度增进政企互信，全面激发市场主体活力，努力实现政务服务从便捷服务到增值服务全面升级。

二、工作举措

（一）广泛收集问题。坚持聚焦问题、直面困难，多角度、全方位收集企业需求及意见建议，通过线上“电子监察”系统数据分析，线下调研走访企业“一站式”服务中心、“办不成事”窗口、“诚信建设投诉”窗口等渠道，结合12345工单，全面收集企业在办事过程中遇到的问题和困难，汇总梳理形成具有代表性的问题清单。

（二）建立恳谈机制。常态化组织召开政务服务“亲清”政企恳谈会，原则上每季度至少召开1次。根据问题清单，确定会议议题和参会名单，原则上每次会议企业代表不少于10家。围绕企业全生命周期涉及的难点、堵点、痛点问题，主动倾听企业家的呼声和建议，面对面解决企业实际困难，对企业提出的合理建议认真采纳，简单问题即知即办，直接答复解决，疑难问题初步分解，形成涉企问题工作台账；同时充分发挥工商联统筹作用，落实好县级领导联系民营企业商（协）会制度，积极开展政企座谈、政企联建、问计于企等政企互动活动，充分查企情、听企言、解企困。

（三）抓好问题整改。坚持上下协同、精准服务，对企业提交的困难问题结合恳谈形成的共识和意见，进行分级分类交办。能直接办理的单办事项，明确具体责任部门和整改时限。涉及跨部门、跨层级的企业需求，根据交办意见、处置权限，推动相关部门上下协同办理。遇有疑难问题或本级不能直接办理的需求，提交上级恳谈会研究解决。对一些暂时还不具备解决条件的困难问题，主动向企业做好解释工作，积极帮助谋划新的解决办法。

（四）强化跟踪督办。对办理质效进行督查跟踪，政务服务与数据管理局在会后1个工作日内交办问题，一般事项7天内办理回复，涉及多部门事项15天内办理回复，需要上级部门（单位）决策的，要及时向企业反馈办理进度，确因客观原因无法办结的，说明理由并申请延期，无特殊情况延期申请不得超过2次。运用通报、调度、提醒等方式，推进解决长期挂号、久拖不决问题。

（五）落实回访评价。对问题办理情况持续跟进，通过12345开展跟踪回访，听取企业对工单办理结果的评价，评价意见作为考核企业诉求办理质量的重要依据，并纳入年度政务服务绩效考核，以提高恳谈工作成效。对办结的所有政务服务涉企诉求和问题，严格按要求将办理结果予以公开，接受社会监督。

三、工作要求

（一）加强组织领导。立足高站位，坚持高标准，追求高质量，精心组织筹划好乌审旗政务服务“亲清”政企恳谈会，充分发挥企业“一站式”服务中心职能作用，积极研判、精选主题、有效恳谈，更好地联系群众、服务企业，不断推进工作落实。

（二）注重服务实效。将常态化沟通交流与日常服务企业工作结合起来，坚持以发现服务企业群众存在的问题为导向，通过恳谈会，面对面、心贴心、实打实帮助企业排忧解难，提供精准服务，不断提升政务服务效能。

（三）强化宣传引导。深度宣传报道政务服务“亲清”政企恳谈会的开展情况、成效经验、典型做法，提高公众关注度，提振各类市场主体信心，形成服务企业、关爱企业、助力企业发展的良好氛围。

附件：1.乌审旗政务服务“亲清”政企恳谈会议题表

2.乌审旗政务服务“亲清”政企恳谈会议题办理情况表

3.乌审旗政务服务“亲清”政企恳谈会总体评价表

乌审旗政务服务与数据管理局

 2024年7月5日

附件1

|  |
| --- |
| 乌审旗政务服务“亲清”政企恳谈会议题表 编号： |
| 提交企业 |  | 负责人 |  |
| 联系电话 |  | 提交日期 |  |
| 困难问题 |  |
| 意见建议 | 　 |
| 备注 | （前期问题困难反映情况及初步结果） |
| 注：1.收集困难问题可以是企业，也可以是企业行业性面临的困难和问题。 2.提出的意见建议尽可能详细、有效。 |

附件2

|  |
| --- |
| 乌审旗政务服务“亲清”政企恳谈会议题办理情况表  |
| 议题主要内容 |  |
| 牵头承办部门（部门） |  | 联系人 |  |
| 联系电话 |  |
| 配合办理部门（单位） |  | 联系人 |  |
| 联系电话 |  |
| 办理结果 |  |
| 反馈情况 | 　 |
| 督查情况 |  |
| 注：1.议题办理涉及多个部门（单位）的，配合部门（单位）及时把相关意见报牵头部门（单位），由牵头部门（单位）汇总及时反馈。  |

附件3

|  |
| --- |
| 乌审旗政务服务“亲清”政企恳谈会总体评价表  |
| 评价企业 |  | 负责人 |  |
| 联系电话 |  | 提交日期 |  |
| 总体评价意见 |  |
| 其他意见建议 | 　 |
| 备注 |  |