

嘉开管〔2020〕15号

**关于印发《嘉兴经济技术开发区、嘉兴国际商务区**

**企业服务工作协调机制实施意见》的通知**

各部门（单位）：

现将《嘉兴经济技术开发区、嘉兴国际商务区企业服务工作协调机制实施意见》印发给你们，请认真组织实施。

嘉兴经济技术开发区管委会

嘉兴国际商务区管委会

二〇二〇年三月十三日

**嘉兴经济技术开发区、嘉兴国际商务区**

**企业服务工作协调机制实施意见**

根据省、市深化“最多跑一次”改革推进政府数字化转型工作部署，为进一步加强我区政府部门之间的沟通协调，有效解决企业诉求，健全服务企业长效机制，现制定如下实施意见。

一、组织架构

第一条 建立由主任任组长、分管副主任任副组长的区服务企业工作领导小组，成员单位由区发展改革局、经信商务局、财政局等涉企部门组成（名单附后），负责协调解决服务企业过程中涉及到的重大共性问题。

第二条 领导小组下设办公室，办公室设在区经信商务局，经信商务局局长任主任，设1名副主任，负责协调各区级部门加强联动，指导和监督平台的日常运营，推进形成服务企业长效机制。

第三条 区企服办（企业服务专班）成员由区级涉企部门分管领导组成，负责企业诉求的解答和其他服务企业工作。

第四条 区级各涉企部门负责各自职责范围内的政策“条目式、清单化”梳理、解读，实时更新政策；做好部门与区平台的对接和服务支撑工作，各部门涉企办事、各类申报等可在网上办理事项应根据实际情况逐步迁移至区平台。

第五条 区级各涉企部门应设置企业服务专员，原则上为主要业务处室相关负责人，具体负责与区平台的对接、政策梳理更新、解答企业诉求和其他服务企业工作。

二、诉求受理

第六条 在嘉兴经开区范围内注册的工业企业、生产性服务业企业以及有创业意向的个人，通过嘉兴市企业综合服务平台的96871呼叫热线、网站、电子邮箱、实体服务窗口反映企业在投资建设、生产经营和转型升级等过程中遇到的各类诉求。

第七条 区企服办（企业服务专班）对受理的诉求，应认真研究分析和梳理归类，能解决或答复的咨询类诉求，即时予以解决答复；需要部门协同的专业类和综合类诉求，协调相关部门和专家共同参与解决；对难以解决的重大共性诉求，由区企服办（企业服务专班）提交区服务企业工作领导小组协调解决；对不属于政府办理范畴，需要通过市场解决的诉求，可以帮助做好对接，无法实现对接的，向企业做好解释工作。

第八条 对于投诉和重大诉求等情况，需要补充材料的补充完整。

第九条 对于超出范围、违法违规、司法信访等情况不予受理，并向企业说明理由。

三、诉求办理

第十条 区企服办（企业服务专班）接到企业诉求后，按诉求的轻重缓急，选择线上、电话、现场等方式第一时间予以办理，对咨询类诉求，1个工作日内答复；对专业类诉求，需召集有关部门会商，5个工作日内答复；对综合类诉求，需召集有关部门会商，并听取专家意见的，10个工作日内答复；对共性类诉求，需区服务企业工作领导小组协调解决的，15个工作日内答复。

第十一条 需要区级部门协调解决的诉求，在规定的时间内，有关部门不能及时配合企服办（企业服务专班）给出解决方案的，区企服办（企业服务专班）每1个工作日催办一次并做好记录，三次催办未果的，提交区服务企业领导小组协调解决。

第十二条 区企服办（企业服务专班）对企业诉求办理过程资料应及时保存，按月向区企业服务工作领导小组分析报送我区企业反映的诉求及解决情况。

四、办理评价

第十三条 对按期办结的诉求答复，企业从“满意”、“一般”、“不满意”三个层次评价，并分别从服务质量、服务态度、服务效率三方面进行星级评价，满分为五星。5个工作日未评价的，视作满意。

附件：1.区服务企业工作领导小组成员名单

2.区企服办（企业服务专班）区级部门成员名单

附件1

**区服务企业工作领导小组成员名单**

组 长：盛付祥

副组长：姜卫东

成 员：卢 瑛 发展改革局

陈峰华 经信商务局

王益青 财政局

谢 斌 应急管理局

金伟东 生态环境分局

姜学勤 市场监管分局

孙立忠 自然资源和规划分局

顾笑枫 税务局

附件2

区企服办（企业服务专班）区级部门成员名单

主 任：陈峰华（经信商务局）

副 主 任：翟永芳（经信商务局）

成 员：顾丽东 组织部

程 超 发展改革局

陆 军 教文体局

竺 莺 财政局

马水强 人力社保局

张 玮 建设交通局

夏建新 应急管理局

顾春艳 政务服务和数据资源管理办公室

冷 眩 生态环境分局

于茂松 综合行政执法分局

沈忠华 经投集团

潘 庆 市场监管分局

骆志华 自然资源和规划分局

李 殷 税务局

周挺松 交警大队

|  |
| --- |
|  |
| 嘉兴经济技术开发区管委会办公室 2020年3月13日印发 |