

龙岩市人民政府办公室文件

龙政办规〔2022〕1号

龙岩市人民政府办公室关于印发龙岩市 企业反映困难问题收集和办理 工作办法（试行）的通知

各县（市、区）人民政府，龙岩高新区（经开区）、厦龙合作区管委会，市直各单位：

经市政府研究同意，现将《龙岩市企业反映困难问题收集和办理工作办法（试行）》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

龙岩市人民政府办公室

2022年1月5日

（此件主动公开）

龙岩市企业反映困难问题收集和办理 工作办法（试行）

第一条 为进一步加强和改进服务企业工作，依法依规、及时有效解决企业发展遇到的“痛点、难点、堵点”问题，推进企业服务常态化、制度化、规范化，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的企业是指龙岩市内注册并在龙岩境内生产经营的企业。对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的问题，或涉及国家秘密等方面的问题，不纳入企业困难问题受理范畴。

第三条 企业反映困难问题的收集和办理工作，实行“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”和“依法、及时、高效”的原则。

第四条 成立市服务企业发展领导小组，由市政府分管领导任组长，市工信局局长任副组长，成员由各市直单位分管领导组成。下设办公室挂靠在市工信局，办公室主任由市工信局分管领导担任，办公室负责开展企业反映困难问题的收集、整理和交办、督办等工作。

第五条 企业可以通过以下渠道反映和提出困难问题或者投诉请求：

1. 通过市党政主要领导服务企业接待日活动，向各级各部门

报送需市级协调解决的问题。

2. 通过“千名干部挂千企”帮扶服务活动，向各挂钩帮扶部门反映需市级协调解决的问题。

3. 通过“政企直通车”平台反映重点难点问题。

4. 通过各行业主管部门反映重点难点问题。

5. 通过来信来访方式反映重点难点问题。

6. 通过其他有效渠道反映重点难点问题。

第六条 市服务企业发展领导小组办公室在收到企业反映的困难问题时，第一时间与企业核实反映问题的详细情况，摸清企业诉求，填写《企业反映困难问题登记表》，根据政策执行、合同履行、用地审批、用电保障、融资服务、人才服务、招工用工、项目推动、软环境建设等分类建立问题台账，按交办程序办理。对企业反映提出的咨询类问题，市服务企业发展领导小组办公室直接转交相关职能部门进行答复。

第七条 企业困难问题交办审批和流程：

1. 受理登记。市服务企业发展领导小组办公室对各种渠道报来的企业困难问题，结合办理职责，拟定《企业反映困难问题交办单》。

2. 审批交办。市服务企业发展领导小组办公室将《企业反映困难问题交办单》呈报领导审批后，立即交承办部门办理。**对情况清楚**，只需 1 个部门办理的问题，由市服务企业发展领导小组办公室主任审批后交办；**对涉及多个部门、情况比较复杂的重**

大问题，由市服务企业发展领导小组副组长审批后交办；对特别重大事项，需市委、市政府主要领导出面召集研究的，由市服务企业发展领导小组组长审批后，提请列入市党政主要领导服务企业接待日专题研究解决。对需由省级层面协调解决的困难问题，呈报市服务企业发展领导小组组长，按照业务主管分类，由市直相关职能部门提请上级业务主管部门协调办理。

第八条 原则上，一个困难问题由一个单位牵头承办，涉及多个部门职责的，按照业务归口，确定牵头承办单位，其他部门为配合办理单位。

第九条 市服务企业发展领导小组办公室在办理企业困难问题交办过程中，可根据工作需要，组织有关职能部门召开协调推进会，各部门应积极支持配合。必要时，可报送市政府分管领导或对应的市政府办公室分管领导牵头协调。

第十条 牵头承办单位主要领导为问题办理第一责任人，对承办问题的解决负总责。牵头承办单位、配合办理单位要协调联动，明确负责办理的分管领导、具体经办人员，细化办理措施，按时保质办结相关事项。

第十一条 对能够即时办理的事项，牵头承办单位应在收到交办单之日起5个工作日内办结并答复；对不能够立即办理的事项，应于5个工作日内先答复核实情况、解决的措施，并适时答复协调事项最新进展情况；对因法律法规、政策限制或其他因素，一时难以解决的问题，向企业做好说明和解释工作。

第十二条 牵头承办单位应在规定时限内把办理情况当面或书面答复企业，同时把办理结果经主要领导审核后以正式文件报送市服务企业发展领导小组办公室。办理结果需用 A、B、C 三类标注，其中:A 类为已经解决或基本解决，B 类为正在解决，C 类为因法律法规、政策限制或其他因素，一时难以解决。

第十三条 市服务企业发展领导小组办公室按照办理时限要求，采取电话回询、现场走访等形式，逐一对交办问题的办理进度和办理结果满意度进行跟踪问效，实行按单销号。对按时完成、企业满意的，逐个销号;对未按时办结的困难问题，及时发函督办;对问题办理不彻底、答复不规范、企业不满意的，实行专项督办。

第十四条 问题交办过程中不服从调度、久拖不办、敷衍塞责的单位和责任人，由市服务企业发展领导小组办公室进行通报;对交办问题弄虚作假、失密泄密，造成恶劣影响或情节严重的，依法依规依规对相关责任人严肃追责问责。

第十五条 本办法自印发之日起执行，由市工信局负责解释;各县（市、区）、龙岩高新区（经开区）、厦龙合作区要参照本办法制定实施细则。

- 附件：1. 企业困难问题填报单
2. 企业反映困难问题登记表
3. 企业反映困难问题交办单

附件 1

企业困难问题填报单

(此表由企业填写)

问题类别:

企业基本情况	企业名称	(此处盖公章)		
	详细地址			
	反映时间			
	联系人		职务	
	联系电话		电子邮箱	
企业反映困难问题	(可另附页)			
希望协调解决事项的部门				
备注				

注：问题类别按政策执行、合同履行、用地审批、用电保障、融资服务、人才服务、招工用工、项目推动、软环境建设、其它进行分类；

附件 2

企业反映困难问题登记表

问题类别:

登记编号:

企业基本情况	企业名称			
	详细地址			
	反映时间		反映形式	
	联系人		职务	
	联系电话		电子邮箱	
企业反映困难问题	(可另附页)			
希望协调解决事项的部门				
受理情况	受理时间		受理人员	
备注				

- 注：1.问题类别按政策执行、合同履行、用地审批、用电保障、融资服务、人才服务、招工用工、项目推动、软环境建设、其它进行分类；
 2.登记编号统一用：XX 服企办收（20XX）第 XX 号。
 3.反映形式为平台受理、来电反映、电子邮件、来人来函等。

附件 3

企业反映困难问题交办单

交办单位（盖章）：

交办编号：

交办事项	需要办理 或协调 解决事项	（可另附页）		
	反映企业			
	企业地址			
	联系人		联系电话	
办理要求	牵头办理 部门		交办日期	
	配合办理 部门		办结时限	
备注				

注：1.交办编号统一用：XX服企办交（20XX）第XX号；
 2.向承办单位下发《企业反映困难问题交办单》时，必须附服务企业发展领导小组领导的批示笺和《企业反映困难问题登记表》。

抄送：市委办、人大办、政协办。

龙岩市人民政府办公室

2022年1月5日印发

