

索引号:	11220200795219742W/2021-07630	分类:	其他;通知
发文机关:	吉林市人民政府办公室	成文日期:	2021 年 09 月 01 日
标题:	关于印发吉林市企业诉求接诉即办管理办法（试行）的通知		
发文字号:	吉市政办发〔2021〕21 号	发布日期:	2021 年 09 月 22 日

吉林市人民政府办公室 关于印发吉林市企业诉求接诉即办管理办法（试行）的通知

吉市政办发〔2021〕21 号

各县（市）区人民政府，各开发区管委会，市政府各委办局、直属机构：

《吉林市企业诉求接诉即办管理办法（试行）》已经市政府 2021 年第 17 次常务会议讨论通过，现印发给你们，请认真组织实施。

吉林市人民政府办公室

2021 年 9 月 1 日

吉林市企业诉求接诉即办管理办法（试行）

为进一步规范涉企诉求处理程序，构建快速、高效的诉求办理渠道，切实解决企业发展中遇到的困难和问题，持续优化我市营商环境，促进企业健康快速发展，根据《吉林省优化营商环境条例》和《吉林市关于弘扬企业家精神支持企业家干事创业的若干措施》等政策精神，结合我市实际，制定本办法。

第一条 工作目标

建立健全服务企业长效机制，畅通涉企诉求渠道，快速解决企业发展中遇到的困难和问题，为企业在政策咨询、要素保障、手续办理、项目建设等方面提供“零距离”服务，促进企业健康快速发展。

第二条 办理原则

（一）统一受理。企业通过“12345”便民服务热线、“96611”助企服务热线两个平台反映诉求，由市中小企业服务中心统一受理（以下称受理机构），实行清单式台账管理。

（二）按责承办。各县（市）区、开发区及市直相关部门作为办理企业诉求的责任部门（单位），要建立一把手负总责、主管领导具体负责、专门人员协调对接的企业诉求办理责任体系。按要求受理企业诉求，积极主动化解难题，按时反馈办理情况。

（三）闭环办理。建立由受理机构牵头受理、责任部门（单位）办理反馈、市政府督查室督导落实的企业诉求闭环办理流程，确保企业诉求件件有落实、事事有结果。

第三条 适用范围

全市范围内各类型企业提出的诉求，均适用本办法。但下列情形不属于诉求受理范围：

- （一）企业之间、企业与居民及其他经济组织之间的经济纠纷。
- （二）诉求事项不属于企业生产经营范围的。
- （三）诉求事项已申请行政复议，或者已提出行政诉讼并被受理的。

（四）诉求事项已申请仲裁或者仲裁机构已依法对诉求事项作出仲裁决定的。

（五）诉求事项是已终结的诉讼案件、行政复议案件。

（六）对已办理终结的同一事项，以同一理由重复诉求的。

第四条 办理流程

企业诉求处理工作流程包括受理登记、初步审查、转办交办、诉求办理、结果反馈、即时回访 6 个步骤。

（一）受理登记。受理机构接到企业诉求后，按要求填写《企业诉求接诉即办承办单》，其中包括诉求人姓名、单位名称、联系方式、诉求问题、转办意见等基本信息，以及关键性证据。

（二）初步审查。受理机构在收到诉求事项后，应当详细了解情况、查阅材料，在 1 个工作日内完成对诉求材料的审查，确定是否属于受理范围。对不属于受理范围的，应告知诉求企业原因并提供个案咨询，或通知诉求人补充相关材料。

（三）转办交办。审查通过后，受理机构将企业诉求转办至各责任部门（单位）办理。如经核实，该诉求确实不属接件部门（单位）职责范围的，该部门（单位）需在 1 个工作日内提交书面情况说明，加盖公章后向受理机构申请退件处理；如诉求不完全属于该部门（单位）职责范围，需联合其他部门办理的，应及时与受理机构沟通，受理机构核实情况后，确定牵头部门（单位），协调有关部门（单位）共同办理。

（四）诉求办理。责任部门（单位）自收到转办通知之日起，应当立即与诉求企业联系，调查核实情况，依据相关法律法规提出初步处理意见，3 个工作日内办结。

（五）结果反馈。诉求办结后，责任部门（单位）应及时将办理情况反馈至诉求企业，并按相关要求报送至受理机构，受理机构建立诉求问题销号机制。对于合理诉求因特殊原因无法按规定时间办结的，可以向诉求受理机构申请延长期限，延长期限一般不得超过 5 个工作日，同时向诉求企业做好解释说明，取得理解。

（六）即时回访。诉求企业反映问题办结后，受理机构应当在 2 个工作日内对办理结果进行核查。如企业对诉求办理结果不满意，且能够提供新的证据和理由的，可发回责任部门（单位）重新办理，重新办理时限一般不超过 5 个工作日。

第五条 协调落实

受理机构定期对诉求事项受理、处理情况进行分类统计、分析评估，每月 5 日前形成问题分析报告，分类上报至市政府分管领导。对于责任部门（单位）确实无力解决的诉求，报市政府分管领导协调解决。

第六条 跟踪督办

对于不能一次性办结的诉求问题，受理机构应每周进行跟踪督办，责任部门（单位）应每周将诉求解决进展情况及时向诉求企业反馈。对责任部门（单位）因不作为、慢作为、乱作为等主观因素致使诉求没有在规定时限内得到解决或答复的，由市政府督查室进行督办。

第七条 有下列情形之一的，视为诉求事项办结

（一）诉求企业收到办理回复反馈并认可结果的；

（二）诉求人不认可办理结果，但无法提供新的证据、理由或者提供的证据、理由不充分的；

（三）按本办法第四条重新办理后，诉求人对结果仍不满意，但办理程序和结果依法依规的。

第八条 建立上下联动机制

各县（市）区、开发区要同步设立涉企诉求办理窗口，由专人负责，承接受理机构转办涉企诉求事项，并及时解决企业反映问题。市直各相关部门要安排专门处室，负责受理机构转办的涉企诉求事项，并按照时限要求办理，形成解决涉企诉求上下联动的工作体系。

各部门（单位）要确定1名联络员，负责本部门（单位）与受理机构的日常联络，按要求接办诉求事项，及时回复办理情况。同时反映和协调办理诉求事项中出现的情况和问题，并提出工作建议。联络员的确定及变更，应及时报受理机构备案。

第九条 考核通报

责任部门（单位）要严格按照政策法规，限时高效处理涉企诉求事项。受理机构要对责任部门（单位）处理企业诉求情况进行回访、评价、考核，并根据诉求办理质量、企业满意程度等进行量化排名，每月通报，对连续3个月排名后3位的责任部门（单位），报市政府分管领导进行约谈。各县（市）区、开发区及市直相关部门涉企诉求办理情况纳入年度绩效考核；涉及中省直部门及企事业单位的，考评结果通报其上级单位。

第十条 责任追究

市政府督查室在督导涉企诉求办理的同时，根据督查结论或办理结果，提出对有关部门（单位）或个人依法依规追究责任的建议，经市政府主要领导批准后，交有权机关调查处理。

第十一条 本办法由吉林市中小企业服务中心负责解释并适时提请修订。

第十二条 本办法自公布之日起实施。