文件

重庆市黔江区行政服务中心

重庆市黔江区经济和信息化委员会

黔江行政服务中心发〔2022〕3号

重庆市黔江区行政服务中心

重庆市黔江区经济和信息化委员会

关于印发《“智慧服务”链条工作实施方案》的

通 知

各乡、镇人民政府，各街道办事处，区政府各部门，有关单位：

按照全区“两榜一链”工作部署，现将《“智慧服务”链条工作实施方案》印发给你们，请认真抓好落实。

重庆市黔江区行政服务中心 重庆市黔江区经济和信息化委员

2022年4月11日

（此件公开发布）

“智慧服务”链工作实施方案

按照《黔江区激励真抓实干工作领导小组关于印发“英雄榜”“先锋榜”“金链条”激励方案的通知》（黔江激励组〔2022〕1号）和《黔江区激励真抓实干工作领导小组办公室关于印发2022年“英雄榜”“先锋榜”“金链条”实施细则的通知》（黔江激励办〔2022〕1号）要求，为加快推动“智慧服务”链相关工作有序开展、取得实效，制定本工作实施方案。

一、工作目标

以企业政策兑现和办事需求为中心，围绕企业不同类型、不同行业提供全面化、便捷化、直达化的惠企“政策链”服务；贯穿企业发展全生命周期实施套餐化、协同化、清单化的利企“办事链”服务；聚焦企业发展个性化、复杂化、多样化诉求提供协同联动的便企“诉求链”服务；持续优化营商环境，激发社会投资创业热情，让各类企业愿意来、留得住、发展好。

5月底前，完成惠企政策分类梳理，规范政策申报指南，统一公开渠道，建立政策直达机制，实现向企业精准推送；6月底前，建立企业全生命周期高频涉企服务事项清单，完成事项办理情形、申办材料、办理流程等信息的精细化、颗粒化梳理，建立企业视角高频事项的套餐服务，创新网上政务服务建设，实现高频涉企套餐智能导办；7月底前，畅通企业在政务服务领域的诉求反应渠道，实现复杂企业诉求常态化跨部门协调解决，形成“一企一专班、一事一政策”服务机制，实行服务出台、实施、评价闭环管理，打通一些长期制约企业发展的“堵点”“难点”“痛点”。

二、主要内容

（一）惠企“政策链”服务。

**1.加强政策梳理。**区政府各部门、各有关单位对本行业、本领域现行有效的国、市、区政策进行清理，重点梳理财政支持、税收优惠、费金减免、降低人工成本、降低融资成本等政策，整理政策原文及相关材料，形成[惠企政策目录清单](http://www.cqqj.gov.cn/ztzl/qjqhqzchbzljsjfzc/)（附件1）。区经济信息委对各单位政策目录、政策文件进行审核汇总，编制全区惠企政策目录清单。帮助不同行业的企业和创业者知晓各级各类产业扶持政策，用足用好政策。（牵头单位：区经济信息委，责任单位：区政府各部门、各有关单位）

**2.规范政策解读。**区政府各部门、各有关单位应聚焦政策核心内容，提取各项政策中的“干货”，归纳政策的“申报条件”“支持内容”，将企业最关注的政策兑现申报材料、支持方式、申报流程、申报时限、咨询电话、填报表格等编制成惠企政策[申报指南](https://qzsqzzcpt.ysb.qz.gov.cn/front/guide/guide?id=538)（附件2），提高政策解读公开含金量，确保企业按图索骥即可按流程申报，推动企业真正享受政策红利。对新出台的惠企政策，应在出台政策后5个工作日内，将政策原文和惠企政策申报指南报区经济信息委，进行动态调整更新，并公开推广发布。（牵头单位：区经济信息委，责任单位：区政府各部门、各有关单位）

**3.创新政策直达。**在区政府门户网站拓展建设政策直达专区，优化政策检索，实现惠企政策目录、申报指南分类展示。在各级政府网站、政务新媒体、政务服务平台通过网页链接方式，推广政策直达专区，提升政策知晓率。以“三帮一”联系服务机制、园区服务中心等为依托，主动向企业送政策，实现“企业找政策”向“政策找企业”转变。探索完善企业法人数据库，实现惠企政策自动推送直达。（牵头单位：区行政服务中心、区经济信息委、区民促办，责任单位：区政府各部门、各有关单位）

（二）利企“办事链”服务。

**4.梳理高频涉企事项清单**。承担政务服务职能的区政府各部门、各有关单位（以下简称各政务服务部门），围绕企业全生命周期，按照企业开办、企业变更、项目建设、资质申请、准营准办、用工招聘、税务财务、安全生产、企业注销等9个阶段，对区级政务服务事项和区级收件、初审及掌握了解的市级政务服务事项，结合相关行业领域政务服务事项的办理频率，梳理编制《高频涉企政务服务事项清单表》（附件3）。区行政服务中心负责汇总梳理，建立《黔江区高频涉企政务服务事项清单》（以下简称《高频涉企清单》），并实行动态调整管理。（牵头单位：区行政服务中心，配合单位：各政务服务部门）

**5.规范涉企事项办事指南**。各政务服务部门负责对本单位高频涉企服务事项按情形进行分解，精细化拆分业务办理项。按照易读、易懂、易操作的原则，梳理每种情形下的材料清单、办事流程、申请条件，明确每个材料的详细名称、获取渠道、形式数量、示范样本、空白表格、填报须知、审查标准等。规范涉企事项的中介服务、特殊环节、告知承诺、容缺受理等制度。编制统一办事指南在“渝快办”平台、黔江政务通公众号、政务服务大厅等渠道公开发布。区行政服务中心负责对各单位的办事指南进行审核检查。（牵头单位：区行政服务中心，责任单位：各政务服务部门）

**6.建立高频涉企套餐服务**。对市场主体数量较多、申请政务服务相对活跃的餐饮业、住宿业、房地产业、道路货物运输、医药医疗器械零售等15个“高频涉企服务套餐”行业清单（附件4），由行业主管部门、区行政服务中心牵头，各政务服务部门配合，分阶段梳理需要到多个部门或一个部门办理的多个政务服务事项，经过环节整合、协同审批，集成为企业视角的“一件事”套餐服务。整合优化套餐的申报条件、申请材料、办理流程，颗粒化分解每个套餐的办理情形，形成一个全链条办成“一件事”的操作指南，实行“一次告知、一表申报、一窗受理、一次办成”。（牵头单位：行业主管部门、区行政服务中心，责任单位：各政务服务部门）

**7.探索涉企智能导办服务**。依托“渝快办”平台黔江站点，推进高频涉企套餐服务智能导办。以“文、表、图、注”相结合的方式，展示常见行业高频涉企服务套餐的申办指南、服务事项、申请路径。围绕企业经营规模、申办条件、办理情形，优化完善“问答式”“索引式”的智能化在线导办服务，实现涉企政务服务精准引导。按企业经营条件、经营需求匹配审批事项、申报材料，实现办事指南个性化定制，部门服务提前介入，降低审批驳回率整改率，减少企业往返跑。（牵头单位：区行政服务中心、行业主管部门，责任单位：各政务服务部门）

（三）便企“诉求链”服务。

**8.畅通企业诉求渠道。**在区政务服务中心建立企业诉求反映电话专线（号码：023-79242258），并对外公开发布，实行企业诉求专席接听。在政务服务中心设立企业诉求服务专窗（区政务服务大厅3号楼A区1楼3号窗口），现场受理企业诉求。配备企业服务专员**，**负责收集线上、线下各种渠道的企业服务诉求，主动征集企业的政务服务需求，实现企业诉求全量归集。（牵头单位：区行政服务中心，责任单位：区政府各部门、各有关单位）

**9.规范诉求回应办理。**按照“简单诉求现场即办、一般诉求限时反馈、复杂诉求兜底协调”原则，分类规范办理企业诉求。对简单诉求，由接线、接访人员现场直接反馈，或咨询相关服务部门后立即解答反馈。对一般诉求，无法当场解答解决的，实行分类转办、限时办结。对跨部门、情况复杂的服务诉求，特别是重点企业、重点项目的个性化政务服务需求实行协调联办，由区行政服务中心明确1名服务联络员先行收集基本情况，召集相关政务部门分析研判，形成“一企一专班、一事一政策”服务机制。即常规性、按程序即可办理的，直接形成建议方案反馈企业或项目业主；非常规性、需上级领导进一步协调评估的，形成建议方案逐级报审后再反馈企业或项目业主。（牵头单位：区行政服务中心，责任单位：区政府各部门、各有关单位）

**10.强化企业评估反馈。**探索企业评价服务成效机制，形成服务出台、实施、反馈、改进闭环管理。每年抽取一定数量的企业，围绕政策知晓情况、政策实施效果、政务服务效能、企业诉求办理等方面，采用问卷调查、企业家访谈和座谈等形式，开展服务企业成效评估。抽样调查正办理或已办理审批服务事项的企业，收集企业对涉企政务部门的评价。对评估结果中企业反映的问题、诉求、薄弱环节进行分类统计、系统分析，建立服务改进措施或方案，解决政务服务与企业实际需求的结构性错配问题，推动政策落地见效、审批流程优化、服务效能提升。（牵头单位：区行政服务中心，责任单位：区政府各部门、各有关单位）

三、组织保障

（一）加强组织领导。打造“智慧服务”链是优化营商环境的必然之举，也是培育其他“金链条”产业的基础支撑，各政务服务单位要高度重视，认真组织“政策链”清理直达、“办事链”服务梳理、“诉求链”协调联办等工作。加强本单位政务服务工作人员业务培训，提升窗口人员业务能力，落实一次性告知制度。各单位应确定1名分管领导统筹指导、1名科室负责人联络协调“智慧服务”链工作，填报《“智慧服务”链工作联络信息表》（附件5）于2022年4月15日前反馈区行政服务中心（联系：79221248）。

（二）强化资金保障。推动“智慧服务”链工作中，建设政策直达专区、线上智能导办服务等创新应用要确保厉行节约、务实有效，利用现有政府网站、政务服务平台资源进行节约化建设。区财政局对必要的政策直达专区、智能导办服务等建设内容要做好资金保障。

（三）严格督查问效。各部门应对照《“智慧服务”链工作推进计划表》（附件6），细化工作安排，把握时间节点，严格打表推进，区行政服务中心、区经济信息委将不定期对“智慧服务”链工作推进情况、推进效果进行分析研判，并加强“智慧服务”链工作督查检查，对工作敷衍、成果质量不高、未按计划完成的单位进行通报；对高质量完成任务、贡献突出的单位和个人推荐至黔江区激励真抓实干工作领导小组纳入激励评选范围。

（四）积极宣传引导。各级各单位要充分利用广播、电视、报刊、网络等媒体资源，宣传“智慧服务”链相关的惠企政策推送直达、涉企政务链条式套餐式服务、企业诉求兜底联办等工作，引导企业广泛参与，反馈意见建议，推进“智慧服务”链各项工作取得实效，增强市场主体活力，提升企业获得感。

附件：1.惠企政策目录清单

2.惠企政策申报指南（示例）

3.高频涉企事项清单表

4.“高频涉企服务套餐”行业清单

5.“智慧服务”链工作联络信息表

6.“智慧服务”链工作推进计划表

附件1

[惠企政策目录清单](http://www.cqqj.gov.cn/ztzl/qjqhqzchbzljsjfzc/)

**填报单位： 联系人： 联系电话：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 政策文件名称及文号 | 发文层级 | 政策主题 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |

**填报说明如下：**

1.政策文件名称及文号：填写政策文件的全文名称和文号。

2.发文层级：国家级、市级、区级。

3.政策主题：税收优惠、财政支持、费金减免、降低企业制度性交易成本、降低企业人工成本、降低企业融资成本等。有其他建议的可在备注列说明。

4.报送政策目录时要一并报送政策原文，政策原文件用“序号.政策名称”命名，政策原文应提供规范的word或pdf文档。

附件2

惠企政策申报指南（示例）

|  |  |
| --- | --- |
| 要素名称 | 要素内容 |
| **政策名称** | 《黔江区成长型困难型企业脱困发展扶持政策》黔江经信发〔2020〕113号 |
| **发文部门** | 区经济信息委、区财政局、正阳工业园区 |
| **申报条件** | 我区行政区域内依法登记注册的具有独立法人资格，主要在本行政区域内从事生产经营活动，受疫情影响较大且具有可持续发展前景的工业企业，重点支持纳入成长型、脱困型名单内的企业。 |
| **支持方式** | 2019年1月1日至2020年9月30日为“政策扶持期间”：（一）物流补贴。物流运输量在1万吨/年以上的，对其政策扶持期间发生的物流运输费用，按照40元/吨进行补贴，单个企业最高不超过100万元。（二）原料收购补贴。加工原料为农副产品的，对其政策扶持期间在黔江本地收购原料费用，按照上限20%的标准进行补助，单个企业最高不超过100万元。（三）投资补助。政策扶持期间实施项目建设的，对其固定资产投资部分，按照上限20%的标准进行补助，单个企业最高不超过100万元。（四）电费气费补贴。对正常生产经营且月均电费气费支出1万元以上的，按照其政策扶持期间实际缴纳的电费气费按照上限50%的标准进行补贴，单个企业最高不超过100万元。（五）标准化厂房租金减免。对入驻正阳工业园区标准化厂房的工业企业，按照正阳工业园区管委会有关规定，免除2020、2021年度厂房租金。以上政策企业只能选择其中一个进行申报；该扶持政策不影响企业申报争取上级优惠政策；如与区级其他政策重复，按就高不就低的原则给予扶持。 |
| **申报材料** | 需提交**营业执照复印件、书面申请材料、单位开户银行账号、真实性承诺书（信用承诺）**。**所有复印件均需加盖单位公章，并提供原件备查**。另按申报内容分别提供：1.物流补贴。政策扶持期间企业物流运输合同及票据复印件。2.原料收购补贴。政策扶持期间本地原料收购合同及票据复印件。3.投资补贴。政策扶持期间固定资产投资合同及票据复印件。4.电费气费补贴。政策扶持期间电费气费缴纳凭证复印件。 |
| **申报时限** | 2020年X月X日至2020年X月X日 |
| **申报渠道** | 申报补贴单位将纸质材料与电子文档分别报送至区经济信息委运行服务科、区财政局产业发展科。 |
| **申报流程** | 1. 按指定渠道提交申报材料。
2. 区经济信息委、区财政局、正阳工业园区集体讨论决定。
3. 在区政府网站在线公示。
4. 提供法人机构账户收到补贴资金。
 |
| **区级主管部门** | 区经济信息委、区财政局、正阳工业园区 |
| **咨询电话** | 区经济信息委（023-XXXXXXXX）、区财政局（023-yyyyyyyy） |

**说明：申报材料中包含申请表（书）的，应一并提供申请表（书）电子档模板**。

附件3

高频涉企事项清单表

**填报单位： 联系人： 联系电话：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 事项名称 | 生命周期 | 年均办件量 | 办理层级 | 备注 |
| 1 | 示例：民办非企业单位成立登记 | 企业开办 | 5 | 区级 |  |
| 2 |  |  |  |  |  |

**填报说明如下：**

1.事项名称：各单位梳理的事项范围包含但不限于“渝快办”平台已公布的服务事项。首选“渝快办”平台中对应事项的名称，没有的填行业规范的事项名称并备注“渝快办”平台无该事项。

2.生命周期：借鉴其他地区经验，企业发展生命周期暂分为9个，同一事项可对应多个周期。可选：企业开办、企业变更、项目建设、资质申请、准营准办、用工招聘、税务财务、安全生产、企业注销。有其他建议的可在备注列说明。

3.年均办件量：事项每年大致的办件量。

4.办理层级：区级、市级、国家级。

附件4

“高频涉企服务套餐”行业清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 行业名称 | 行业描述 | 牵头单位 |
| 1 | 农业 | 谷物、果蔬、中药材等种植，畜牧养殖，水产养殖，农副食品加工、农产品资源销售等 | 区农业农村委 |
| 2 | 林业 | 林业产品批发、林木育种和育苗、木材和竹材采运、林产品采集 | 区林业局 |
| 4 | 餐饮业 | 正餐服务，快餐服务，饮料及冷饮服务，餐饮配送服务，外卖送餐服务等 | 区市场监管局 |
| 5 | 医药及医疗器材 | 医药、医疗器材、医疗仪器设备及器械零售、批发 | 区市场监管局 |
| 6 | 建筑业 | 住宅房屋建筑、其他房屋建筑，铁路、道路、隧道和桥梁工程建筑 | 区住房城乡建委、区交通局 |
| 7 | 房地产业 | 房地产开发经营、物业管理、房地产中介服务、房地产租赁经营 | 区住房城乡建委 |
| 8. | 批发零售 | 纺织服装及日用品，文化体育用品及器材，汽车、摩托车、零配件，家用电器及电子产品，五金家具及室内装饰材料等批发零售 | 区商务委 |
| 8 | 机械设备经营租赁 | 汽车租赁、建筑工程机械与设备经营租赁等 | 区商务委 |
| 9 | 住宿业 | 旅游饭店、经济型连锁酒店、其他一般旅馆、民宿服务 | 区公安局 |
| 10 | 人力资源服务 | 公共就业服务、职业中介服务、劳务派遣服务、创业指导服务、其他人力资源服务等 | 区人力社保局 |
| 11 | 教育服务 | 学前教育、文化艺术培训，职业技能培训 | 区教委、区人力社保局 |
| 12 | 医疗卫生 | 医院、卫生院等 | 区卫生健康委 |
| 13 | 新闻出版 | 图书报刊批发、零售，电影放映等 | 区新闻出版局 |
| 14 | 道路货物运输 | 普通货物、冷藏车、危险货物、邮政包裹等道路运输，搬家运输。 | 区交通局 |
| 15 | 食品制造 | 焙烤食品制造、方便食品制造、乳制品制造 | 区市场监管局 |

附件5

“智慧服务”链工作联络信息表

|  |  |
| --- | --- |
| 单位 |  |
| 分管负责人 |  | 职务 |  | 联系电话 |  |
| 联络负责人 |  | 职务 |  | 联系电话 |  |

附件6

“智慧服务”链工作推进计划表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 任务 | 时间计划 | 备注 |
| 1 | **政策链** | 编制[惠企政策目录清单](http://www.cqqj.gov.cn/ztzl/qjqhqzchbzljsjfzc/) | 4月20日前 |  |
| 2 | 编制惠企政策[申报指南](https://qzsqzzcpt.ysb.qz.gov.cn/front/guide/guide?id=538) | 5月10日前 |  |
| 3 | 开设政策直达专区 | 5月31日前 |  |
| 4 | **办事链** | 梳理高频涉企政务服务事项清单 | 4月20日前 |  |
| 5 | 分解细化高频涉企政务服务事项办事指南 | 5月10日前 |  |
| 6 | 梳理首批15个行业高频服务套餐 | 5月20日前 |  |
| 7 | 编制每个高频涉企套餐的办事规程 | 6月10日前 |  |
| 8 | 探索涉企智能导办服务 | 6月30日前 |  |
| 9 | **诉求链** | 建立企业服务诉求专线、专窗、专员 | 4月15日前 |  |
| 10 | 规范企业诉求回应办理 | 4月30日前 | 持续改进 |
| 11 | 开展企业评估反馈 | 12月31日前 |  |

抄送：区激励办。

重庆市黔江区行政服务中心办公室 2022年4月13日印发