正阳园区管委发〔2022〕6号

重庆市正阳工业园区管理委员会

关于印发《重庆市正阳工业园区企业反映困难问题收集和办理工作细则（试行）》的

通 知

各部、办、中心，园区各企业：

为充分发挥园区企业服务中心的平台作用，提高企业困难问题化解效率，园区管委会决定对企业困难诉求化解机制进一步优化。《重庆市正阳工业园区企业反映困难问题收集和办理工作细则（试行）》已经园区党工委2022年第6次会议审议同意，现印发给你们，请遵照执行。

特此通知

附件：1.重庆市正阳工业园区企业反映困难问题收集和办理工作细则（试行）

2.企业反映困难问题登记表

3.企业反映困难问题交办单

4.关于解决正阳工业园区企业困难问题的函（模板）

重庆市正阳工业园区管理委员会

2022年4月20日

（此件公开发布）

附件1

重庆市正阳工业园区企业反映困难问题收集

和办理工作细则（试行）

1. 为进一步加强和改进服务企业工作，依法依规、及时有效解决企业的“痛点、难点、堵点”问题，推进企业服务常态化、制度化、规范化，制定本工作细则。
2. 本细则所称的企业是指在园区内注册并在区内生产经营的企业。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，不纳入企业困难问题受理范畴。
3. 企业反映困难问题的收集和办理工作，实行“谁主管、谁负责”和“依法、及时、高效”的原则。
4. 成立园区服务企业领导小组，由园区党工委副书记、管委会常务副主任任组长，成员由各班子成员组成。领导小组下设办公室在园区企业服务中心，具体负责企业反映困难问题的收集、整理和交办、督办等工作。
5. 企业可以通过以下渠道反映和提出困难问题或者诉求建议：

1.通过拨打企业服务热线电话（79429609），利用微信公众号、QQ及政府网站等网络平台反映和提出困难问题或者诉求建议。

2.到企业服务中心办事大厅现场反映困难问题或者诉求建议。

3.通过区“三帮一”机制向有关联系服务企业的领导干部反映。

4.在招商引资、项目建设、培育企业过程中向有关承办人员反映诉求。

5.通过各级领导接待日、下沉企业调研考察时反映诉求。

6.其他方式。

1. 第六条 园区企业服务中心收到企业反映的困难问题后，应第一时间与企业核实详细情况，涉及政策性较强的问题应组织有关方面进行讨论，重大疑难应及时向分管业务领导汇报，利用多种形式及各类渠道进行甄别，摸清企业诉求，并填写《企业反映困难问题登记表》，建立企业困难和问题台账。
2. 企业困难问题交办审批和流程：

1.《企业反映困难问题交办单交办单》所列困难问题属园区管委会职能的，由分管企业服务领导审批后即可交办；对涉及多个部室、情况相对复杂的问题，由常务副主任审签交办。

2.《企业反映困难问题登记表》所载问题属区级各部门职能的，由园区管委会常务副主任审签后，发商函至相关区级部门请其处理，发函时附企业困难问题清单，同时抄告区民促办等有关部门，重难点事项一并抄告区整顿办。

1. 在办理企业困难问题交办过程中，园区管委会分管领导或部室负责人要主动上门到区级职能部门协调对接；并可根据工作需要，由园区管委会组织有关部门召开协调推进会。
2. 责任部门（部室）应在规定时限内把办理情况答复企业，同时把办理结果经责任部门（部室）负责人审核后以书面形式报送园区服务企业领导小组办公室。由企业服务中心根据办理结果，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。
3. 园区服务企业领导小组办公室要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。
4. 问题交办过程中不服从调度、久拖不办、敷衍塞责的情形，由园区服务企业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，提交园区党工委会研究处理。
5. 本办法自印发之日起执行，由重庆市正阳工业园区管理委员会负责解释。

附件2

企业反映困难问题登记表

问题类别： 登记编号：企业困难问题〔20XX〕第XX号

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业基本情况 | 企业名称 |  | | |
| 详细地址 |  | | |
| 反映时间 |  | 问题类别 |  |
| 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 |  | | | |
| 分管领导甄别意见 |  | | | |

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：企业困难问题〔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

交办领导（签字）： 交办编号：正阳园区管委交〔20XX〕第XX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 | 牵头办理部室 |  | 交办日期 |  |
| 配合办理部室 |  | 办结时限 |  |
| 备注 |  | | | |

注：交办编号统一用：正阳园区管委交〔20XX〕第XX号。

附件4

关于解决正阳工业园区企业困难问题的函

区XX局/委员会：

正阳工业园区入园企业XX公司向我委反映，该公司发展遇到......困难。望贵单位积极协助解决该问题，支持民营经济发展，并将困难问题化解情况以及相关负责人、联系方式于5个工作日内告知我委。

联系电话：

正阳工业园区企业服务中心 79429609

XXX公司 XXXXXXX

此函

重庆市正阳工业园区管理委员会

2022年XX月XX日

　重庆市正阳工业园区管理委员会办公室 2022年4月20日印发