静海区“政企同行·有需必应”

实施方案（试行）

为全面落实《天津市“政企同行·有需必应”工作方案》要求，结合静海区《构建企业全生命周期服务体系实施工作方案》及“静心办”平台建设目标，聚焦企业需求全流程闭环管理，打造“精准、高效、全周期”的企业服务模式，制定本方案：

一、组织架构与职责分工

（一）三级包联服务体系

1．一级包联：以乡镇街道园区行政边界为基础划分为24个片区，各片区根据实际情况制定各自网格化服务机制，配备乡镇街道园区工作人员担任为企服务人员，对片区内的企业（含个体工商户和农民专业合作社）实施全覆盖。

2．二级包联：组建“专业专员”团队，由区政务服务办、区市场监管局等职能部门的分管负责同志组成，及时响应为企服务人员吹哨，联动解决跨领域问题。

3．三级包联：由29位区级领导分片包联24个片区，统筹片区内服务企业工作，定期调度重点企业需求解决进度。

（二）“企业专员”队伍构成和服务内容

结合“三级包联”体系，“企业专员”分为“为企服务人员”、“专业专员”和“协调专员”。“企业专员”受理企业关于经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的需求，涉法涉诉、涉及信访、涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的，以及违反法律、法规或者违背社会公序良俗的事项不在服务范围内。

1．为企服务人员（一级包联）：根据属地实际情况，自行分配工作人员担任，负责企业需求收集及首问负责。各属地要因地制宜做好人员统筹，不得将职责任务转嫁摊派至社区、村工作人员。为企服务人员要以经济发展办工作人员为主。

2．专业专员（二级包联）：区政务服务办、区市场监管局、区税务局、区生态环境局、区应急管理局、公安静海分局、区人社局、区工业和信息化局、区商务局、区投资促进局等职能部门为企业提供行业政策指导、技术审批等专业服务。

3．协调专员（三级包联）：区政务服务办负责定期向区委区政府汇报重点疑难问题，由29位区级领导按照负责片区对包联辖区内重难点问题提级办理。

二、收集企业需求

结合“线上+线下”、“主动+被动”模式，建立从收集、解决到反馈的全链条机制。

（一）为企服务人员收集企业需求。通过电话沟通、线上交流、企业家座谈会、营商环境监督员、商协会等多种方式，建立“企业诉求直通车”，及时发现和收集企业需求并协助解决。

（二）12345热线接收需求。区网格中心收到12345热线转办企业需求后，根据诉求情况及时推送至相应职能部门，同时做好工单统计、进度查询、跟踪督办、评价收集等，并通过融媒体、公众号等宣传12345热线，扩大企业知晓度。

（三）“静心办”平台接收需求。强化线上响应通道，加快“静心办”平台功能提升，开发“为企服务人员”模块，将“静心办”作为“为企服务人员线上客户端”，企业可随时在平台联系为企服务人员，咨询问题、了解政策、提出需求。逐步将“静心办”平台对接至市级“津产发”平台，实现数据共享。

（四）区营商办定期征询需求。区政务服务办建立动态主动征询企业问题机制，通过向乡镇街道园区主动征询、与相关部门联动等多种途径，牵头收集汇总问题，将问题梳理为一般问题和复杂问题，并分类反馈至相关部门及区领导推动解决。

三、企业需求响应及解决

静海区“政企同行·有需必应”实施工作由静海区优化营商环境工作联席会统筹推动，各成员单位要加强协调配合，统筹推动工作落实。网格中心做好12345热线工单的分派、流转和疑难问题的推动解决。各部门动态管理“专业专员”，根据为企服务人员吹哨及时“报到”，提升企业诉求解决的时效性和精准性。

（一）属地直办，即时解决

为企服务人员收到企业线下提出的需求，及时响应并对问题进行分类，简单问题（如政策咨询、材料补正）由为企服务人员即时答复；需要属地责任科室联动解决的问题，由为企服务人员协调各相关科室拿出问题解决举措。

（二）部门联办，片区统筹

企业线下提出的需要跨部门联动解决的问题，由为企服务人员利用“吹哨报到”、“静心办智能服务平台诉求办理”等机制，召集“专业专员”跨部门协调解决企业需求。

（三）联席会商，提级办理

区政务服务办对片区统筹后仍无法解决的问题统一汇总，召开联席会进行专题研究，明确牵头部门、解决时限，推动企业需求联合办理。

（四）市区联动，提级协调

联席会议无法解决的重大疑难问题可提请分管副区长、区长、书记协调解决。对于体制机制仍属空白的疑难问题或受限于区级职责权限无法解决的问题，由区政务服务办上报市政务服务办推动协调。

四、提升为企服务质效

（一）组织实施。区政务服务办作为中枢部门，负责协调“为企服务人员”、“专业专员”联动解决跨部门事项，负责组织召开联席会，确保为企服务机制高效运转。各区直部门确定1名熟悉本单位工作的科级业务骨干作为静海区“政企同行·有需必应”工作联络人。区政务服务办编制《静海区为企服务高频事项应答手册》，动态更新常见问题解答及部门联系人信息，手册将在“静心办”平台“惠企政策”模块展示，方便为企服务人员和企业查看使用。将“政企同行·有需必应”工作纳入损害营商环境突出问题专项整治，推动落实落地。

（二）动态管理。区市场监管局每月汇总新设立企业和注销企业情况表，区政务服务办作为中枢每月将情况表转发各乡镇街道园区，各片区结合实际情况建立企业基础台账，并根据区市场监管局统计数据进行企业动态更新。为企服务人员做好服务企业典型案例的收集，及时记录企业存在共性、难点问题。

（三）营造氛围。各部门要在工作实践中注重总结归纳，梳理好的做法，发掘正面典型，形成工作经验。区政务服务办将每年评选“十佳服务案例”，制作宣传短片在政务大厅、园区屏幕循环播放。努力形成“静心办+企业专员”双品牌联动，打造营商环境标杆。