北京市东城区人民政府办公室文件

东政办发〔2021〕8号

北京市东城区人民政府办公室

关于印发《东城区优化营商环境解决企业群众

“办不成事”问题工作方案》的通知

各街道办事处，区政府各委、办、局，各区属机构：

《东城区优化营商环境解决企业群众“办不成事”问题工作方案》已经区政府审议通过，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

北京市东城区人民政府办公室

2021年5月7日

（此件公开发布）

东城区优化营商环境解决企业群众

“办不成事”问题工作方案

为深入贯彻党中央、国务院和市委、市政府关于优化营商环境的决策部署，持续深化“放管服”改革，全面落实北京市营商环境4.0版改革任务，着力打通政策落地“最后一公里”，为企业群众提供更加规范、便利、高效的政务服务，加快打造市场化、法治化、国际化的一流营商环境，更好激发市场主体活力，为经济高质量发展提供坚实的保障，制定本工作方案。

一、指导思想

践行以人民为中心的发展理念，坚持问题导向，一切从企业群众的获得感、满意度出发，及时汇集企业群众“办不成事”问题，认真分析原因，协调督促相关部门及时整改，破除阻碍企业群众办事的隐性壁垒，打通企业群众“办不成事”问题“最后一公里”，打造轻易不向企业群众说“不”的紫金服务，全面提升政务服务规范化、便利化水平，推动东城区营商环境持续优化。

二、组织机构

成立东城区优化营商环境解决企业群众“办不成事”问题工作领导小组，组长由区委常委、常务副区长王清旺担任，副组长由副区长杨锟担任，成员包括区委组织部、区委统战部、区委编办、区档案局、区发改委、区教委、区科信局、区民宗办、区民政局、区司法局、区财政局、区人力社保局、东城规自分局、区生态环境局、区住建委、区城管委、区商务局、区文化和旅游局、区卫生健康委、区退役军人局、区应急局、区市场监管局、区国资委、区体育局、区统计局、区园林绿化局、区金融办、区政务服务局、区人防办、东城园管委会、王府井管委会、东城公安分局、区税务局、东城交通支队、东城消防救援支队、区总工会、区残联、区工商联、区地方志办、区投促中心、区文促中心、东城海关、公积金管理中心东城管理部、区烟草专卖局、燃气集团、热力集团、国网北京供电公司、自来水集团、排水集团、区运管分局等部门、公司及各街道办事处的主要领导。领导小组下设办公室，设在区发改委、区政务服务局，负责计划制定、统筹协调、组织推进、督查考核及领导小组交办的其他工作。

三、工作对象

**“办不成事”范围。**本方案所指“办不成事”，是指企业群众在政务服务、商事服务领域未能实现成功受理、成功审批或多次在线上线下未能解决问题的有关情景，主要涉及办理依申请事项时遇到符合办理条件又不能“办成事”的情况（不含涉法、涉诉、涉访及与当前政策法规不符合的事项）。

**“办不成事”收集渠道。**主要包括实体办事大厅（区政务服务大厅、专业政务服务大厅、街道政务服务大厅）；网上办事大厅及各政务服务场所的建议收集平台；紫金服务管家体系及紫金驻企专员。

四、重点任务

（一）解决政务服务领域“办不成事”问题

**主要措施：**一是在各级政务服务大厅设立“办不成事”专班和反映窗口，及时发现、汇集、上报、协调解决企业群众“办不成事”问题，为企业群众解决政务服务领域的堵点难点问题。二是网上办事大厅及各政务服务场所建议收集平台的政务服务问题及时协调解决。

**工作机制：**在接待企业群众过程中，应按照分级办理、前后联动、多方会审、一事一议的原则，实行“提级响应服务”机制，三级响应，即简单问题窗口解决；二级响应，即复杂情况派发各部门专班协调内部科室或报牵头部门协调解决；一级响应，即特殊情况一事一议，难点问题由区改革优化营商环境领导小组办公室联席会研判解决。

**牵头部门：**区政务服务局

**责任部门：**各政务服务大厅牵头部门、各街道办事处

（二）解决商事服务领域“办不成事”问题

**主要措施：**擦亮“紫金服务”品牌，进一步完善重点企业服务工作体系，为企业解决生产经营发展中的堵点难点问题。切实发挥好“紫金服务”管家团作用，深化紫金驻企专员模式，通过三级管家服务体系及紫金驻企专员机制，及时发现、汇集、上报、协调解决企业“办不成事”问题，在研判企业需求的基础上，为重点企业提供精准、精心、精细的管家式服务，确保企业服务事项落实落地。

**工作机制：**服务管家（包括紫金驻企专员）为接收企业“办不成事”问题的第一责任人，按照“驻企专员吹哨、服务管家统筹、责任部门报到”的原则，实行“提级响应服务”机制，三级响应，即简单问题管家（包括紫金驻企专员）当时办；二级响应，即复杂情况由管家或紫金驻企专员紧盯企业服务事项，管家按照职责分工，将服务事项任务分解至责任单位协调解决；一级响应，即特殊情况一事一议，服务管家难以解决的问题提交总管家，难点问题由区改革优化营商环境领导小组办公室联席会研判解决。

**牵头部门：**区发改委

**责任部门：**区科信局、区司法局、区财政局、区住建委、区商务局、区文化和旅游局、区国资委、区体育局、区金融办、东城园管委会、王府井管委会、区税务局、区工商联、区投促中心、区文促中心、各街道办事处

五、工作流程

（一）发现问题。各相关部门、街道出现企业群众“办不成事”情况时，应对“办不成事”情况予以记录，填报《东城区优化营商环境解决群众“办不成事”问题工作单》（以下简称《工作单》）（见附件2）。

（二）派发转办。各领域牵头部门对本领域出现的“办不成事”情况进行汇总、分析，与“办不成事”事项责任单位沟通确认，派发《工作单》，由责任单位根据事项难易程度启动相应的机制办理。

（三）限期解决。相关部门、街道接到《工作单》后，认真研究分析“办不成事”具体原因，研提解决方案或协调相关部门解决，一般应在5个工作日内解决。对情况较复杂、解决难度较大的，积极协调推动，提出完成时限。各部门、街道每周五上午12点前将办理结果报送至本领域牵头部门。

（四）结果核查。在相关部门、街道反馈解决“办不成事”结果后，由本领域牵头部门进行核查，对企业群众进行回访，听取群众意见建议。

（五）一事一议。建立健全协调联审机制，对于本领域协调无法解决的难点问题由牵头部门报区营商办（发改委），区改革优化营商环境领导小组办公室联席会一事一议会商解决，或将需要中央、市级协调解决的事项上报，推动解决群众“办不成事”工作落实落地。

（六）报送备案。各牵头部门每周五下午16点前将《工作单》进行汇总，向区营商办（发改委）备案。

六、工作要求

（一）加强组织领导。各部门、各街道要提高政治站位，统一思想认识，将解决企业群众“办不成事”问题工作作为深化“放管服”改革、优化营商环境的重要举措和开展党史学习教育的重要内容、重要抓手，使党史学习教育成果转化成为“为民办实事、解难事”的实际行动。同时将解决“办不成事”工作列入各部门重要议事日程，强化统筹协调力度，选择能力强、素质高的工作人员组建本部门工作专班，形成推动工作的整体合力。

（二）狠抓工作落实。各部门、各街道要转变工作思路，理清工作流程，明确工作要求，加紧梳理企业群众“办不成事”问题清单，认真分析办不成事原因，查找“放管服”改革中的弱点、盲点，强化纵向沟通、横向协调，及时改进工作，切实提升政务服务的标准化、规范化水平，破除阻碍企业、群众办成事的隐性壁垒，打造便捷高效的政务服务环境，持续优化营商环境。

（三）抓好监督考核。领导小组定期督办，会同相关部门适时回访，将各部门落实情况纳入区政府年度绩效考核的优化营商环境专项考评范围，对解决“办不成事”问题的部门、街道给予相应的加分激励，确保各项工作落到实处。同时，对相关责任落实不到位的部门和个人严肃追责问责，对涉及的形式主义、官僚主义问题以及党员和公职人员的不作为、慢作为行为开展专项整治，并将相关问题线索及时移送纪检监察机关。

（四）强化总结宣传。及时总结解决“办不成事”工作的问题、进展和成效，形成可推广、可复制的经验做法和制度机制，远近结合，有序推进，巩固我区优化营商环境工作成果。积极宣传创新举措、典型做法和亮点案例，推动形成良好舆论氛围。

附件：1.东城区优化营商环境解决企业群众“办不成事”问题工作流程图

2.东城区优化营商环境解决企业群众“办不成事”问题工作单（样表）

附件1

东城区优化营商环境解决企业群众

“办不成事”问题工作流程图

政务服务领域解决“办不成事”问题流程图



商事服务领域解决“办不成事”问题流程图



附件2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 东城区优化营商环境解决企业群众“办不成事”问题工作单（样表）  填报人： 联系电话： | | | | | |
| 工作单接收部门 | | | | | |
| 部门名称 | | XXX | | 问题所属领域 |  |
| 群众未办成事情况统计 | | | | | |
| 受理途径 | 线下/线上 | 涉及事项 | 1个 | 群众反映记录 | 详见附件 |
| 编号 | 受理时间 | 事项名称 | 未成功受理原因 | 存在问题 | 完成时限 |
| No.0001 | 2021.9.1 | 法人或者其他组织需要利用XX成果审批 | 办事人未进行网上申报，提交的XX表格中申请人未签字。 | 该事项未开通线下窗口申报渠道。办事指南未明确要求申请人需事先登录XX系统（地址：http：XXXXXXXX，填写信息并上传相关申请材料（涉密材料请勿在网上提交，请直接联系业务处室）完成申报后，再到大厅办理。 | 2021.9.8 |
| 是否需要市级部门协调解决： | | | | | |
| 有关要求 | 1.请针对上述问题认真整改，在完成时限前，及时将整改落实情况以书面形式反馈牵头部门；  2.有关整改情况已纳入监督考评范围。 | | | | |

抄送：区委各部门，区人大常委会办公室，区政协办公室，区法院，区检察院，区武装部，各人民团体。

北京市东城区人民政府办公室 　　 2021年5月7 日印发