

扎兰屯市政务服务中心

扎 兰 屯 市 政 务 服 务 中 心

关于印发《扎兰屯市政务服务大厅企业服务专区运行制度》的通知

驻窗口有关单位：

现将《扎兰屯市政务服务大厅企业服务专区运行制度》印发给你们，请认真贯彻落实。



扎兰屯市政务服务大厅企业服务专区运行制度

第一章 总则

第一条 为深入贯彻落实《呼伦贝尔市关于印发全市政务服务中心提升企业服务专区效能实施方案》（呼政数字〔2024〕3号）推动扎兰屯市政务服务大厅完善企业服务专区功能，推进政务服务标准化规范化便利化，提升为企业服务水平和效能，充分激发市场主体活力和社会创造力，更好地满足企业个性化、多样化办事需求，结合实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于进驻企业服务专区相关部门（机构）及工作人员。

第三条 企业服务专区设置在政务服务大厅二楼综合服务厅，主要负责向企业提供咨询引导、业务办理、企业接待、会商会审、转办督办、帮办代办等服务。同时，在提供服务过程中对线上平台的宣传推广应用，通过自治区建设的“蒙速办”移动端和政务服务网线上企业服务专区，以及呼伦贝尔市自建“帮办代办”特色应用为企业提供线上服务推动实现线上线下渠道融合。

第四条 企业服务专区遵循“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”、线上线下无差别受理工作原则，优化整合涉及市市场监督管理局、市人力资源和社会保障局、市医疗保障局、市税务局、市住房和城乡建设局、市公积金等相关审批部门受理窗口，实行“综合一窗受理”。

第五条 企业服务专区按照公开透明、高效便捷的要求，推行首问负责、一次性告知、限时办结。

第六条 职责分工。涉企服务工作由政务服务中心、企业服务专职导办专员、“综合一窗”工作人员、进驻审批部门共同完成。

（一）政务服务中心负责企业服务专区运行管理的综合协调、组织实施和监督考核。

（二）企业服务专职导办专员负责接待、咨询引导、联络审批部门、受理登记、对重大招商引资项目、重点项目、重点复杂事项、重点专业领域实行“保姆式”全程帮办代办，从企业开办、项目立项开始，根据企业工作需要开展会商会审，做到“一企一策”“定制化服务”。

（三）政务服务中心“综合一窗”工作人员负责统一受理和出件。

（四）进驻审批部门负责后台分类审批的具体实施，根据工作需要，选派熟悉业务工作人员进驻企业服务专区，配合受理人员开展综合受理工作，为前台综合受理提供支撑。负责对所承担事项的审批和办理，并在承诺时限内出具办理结果。负责本部门政务服务事项标准化、精细化、情形化梳理，编制标准化办事指南、事项审查要点和一次性告知单，并结合实际及时更新完善。

第二章 运行模式

第七条 咨询导办。企业服务专职导办专员应当现场解答有关业务咨询，引导企业到综合窗口办理业务。企业服务专区窗口工作人员遇到复杂或专业性较强的业务咨询，需要有关审批部门解答时，审批部门应及时派人员进行解答，为办事企业提供专业的咨询服务。

第八条 前台综合受理。综合受理分现场受理和网上受理两种渠道。

（一）现场受理流程。企业服务专区窗口工作人员对照事项审查要点，对企业提交的申请材料进行形式审查，材料齐全予以受理。

申请材料不齐全或内容不规范的，企业服务专区窗口工作人员当场一次性告知申请人需要补充、更正的内容。

（二）网上办理流程。申请人通过网上办理系统提交电子材料的，部门审批人员按照事项审查要点对电子材料进行形式审查，需补充或更正的应通过系统一次性告知所需补充或更正的内容；不符合受理条件的，应通过系统告知不予受理理由。

审批部门编制事项审查要点不明确或者未及时更新，导致企业服务专区窗口工作人员按照审批部门提供的事项审查要点无法进行正常受理的、未按照审批部门提供的事项审查要点进行受理的，市政务服务中心大厅运行办将以通报的形式发送至相关主管部门要求及时更新，并同步纳入年度考核中。

第九条 后台分类审批。企业服务专区窗口工作人员受理材料后，即时将申请材料流转至后台审批部门；受理企业开办、注销等联办事项后，通过线下流转方式分送相关审批部门，并办理材料流转交接手续。后台审批人员应当按照承诺时限完成审核，并将办理结果统一流转至综合出件窗口。

第十条 统一窗口出件。综合出件窗口收到审批部门流转的办理结果后，联系申请人到综合出件窗口领取办理结果。即办件办理结果由综合出件窗口即时交付申请人。

申请人选择政务快递方式领取办理结果的，综合出件窗口应及时联系邮政部门寄送，并告知申请人。

申请人现场领取或收到邮政快递送达的办理结果后，综合出件窗口工作人员应做好“出件登记”信息备案。

第三章 服务举措

第十一条 帮办代办服务。代办帮办工作人员根据申请人需求，为申请人提供免费代办帮办服务，包括协助申请人进行名称核准、事项申报、信息录入、电脑端、手机端。

代办帮办工作人员要主动关心企业、靠前精准服务，及时帮助企业解决各类困难问题，充分发挥政企交流桥梁作用，同时跟进项目后续审批事项，充分发挥“一站式会客厅”作用，以企业需求“服务到家”为原则，根据企业需要以上门服务、会商会审、面对面恳谈多种方式切实帮助企业解决实际问题，收集企业建议，打造高质量政企交流环境。

第十二条 其他服务。企业服务专区应为市场主体提供免费打印复印、免费邮寄等便利化服务，推动企业开办“零成本”，并根据企业实际需求，实行延时服务、预约服务、上门服务等措施。

第四章 监督和管理

第十三条 企业服务专区事项全部纳入政务服务“好差评”，窗口工作人员应当积极引导企业开展“好差评”。

第十四条 企业服务专区实行电子监察，企业服务专区运行情况纳入部门进驻政务服务中心整体绩效考核。

第十五条 “办不成事”反映窗口及“诚信建设投诉”窗口工作人员要牢牢把握受理范围、办理流程、办理要求等具体工作规范，筑牢服务意识，建立事项受理台账，将企业反应问题及时流转至相关责任部门，同时总结现象背后的共性问题，着力提高流程效率，提升办事效果，实现政务服务审批服务事项流程更简、监管更严、服务更优的目标

第十六条 本办法自发布之日起实施