

齐齐哈尔市人民政府文件

齐政发〔2021〕4号

齐齐哈尔市人民政府关于建立 市场主体全生命周期主动服务机制的实施意见

各县（市）、区人民政府，市政府各有关委、办、局、各有关单位：

为进一步转变政府职能，拓展政府服务深度和广度，实现主动服务市场主体工作常态化，努力打造营商环境新标杆，制定本意见。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实国家和省《优化营商环境条例》；坚持以人民为中心，

加大政府利企惠企工作力度；坚持问题导向和需求导向，聚焦突出矛盾问题，满足市场主体多元需求；坚持改革创新，加强部门联动融合，全方位提升市场主体的获得感、幸福感、安全感。

二、主要内容

围绕市场主体开办、运营、退出三个阶段，以行业服务为主线，以一体化政务服务平台“一网一端”为依托，全面开展以“送政策、送咨询、送信息、送问题解决方案”（以下简称“四送”）为内容的主动服务。

围绕商事、投资、工程建设领域审批服务全流程，在“黑龙江政务服务网·齐齐哈尔市”“鹤城在线”手机端配制企业专属网页，为市场主体提供便捷化、个性化、一体化的政务服务，将传统的“企业找政府”转变为“政府找企业”。

围绕市场主体成长历程，各职能部门整理归集国家、省、市支持市场主体发展有效力的政策文件，摸排符合政策扶持的企业（项目），形成定向服务清单；各行业部门围绕生产要素、产业信息、技术指导、人才引进、法律咨询、管理培训等内容，编制行业服务指引，分类分阶段提供专业化对口服务。

三、实施路径

（一）建立线上并发协同服务机制。按照“登录一个平台、填报一次信息、后台实时流转、即时反馈信息”原则，线上以市场主体提出办理申请为触发点，审批主流程、服务辅流程并

发运行。

主流程为第一途径，从办成“一件事”出发，事项链条各环节部门主动对接，简易事项直接流转、协同办理；复杂事项超前推送常见问题解决方案、实施材料预审，对预审通过的提供线上线下“打包服务”、一次办结。

辅流程为第二途径，根据市场主体的特征标签，办理过程中同步嵌入政策咨询、办事提醒、通知公告、信用警示等个性化政策信息推送；有特定诉求的，标注主题、联系方式后，后台自动流转 to 行业部门进行对接。

（二）建立线下帮代办服务机制。全面推行“窗口无否决权”服务，以有温度的感情、多途径的指引，真正做到“不为不办找理由、只为办好想办法”。各级办事大厅均建立帮代办服务中心，统一帮代办规范，按照授权即代办的原则，实现自愿委托、无偿代办、全程服务。帮代办覆盖市场主体确立阶段，包括企业注册登记、不动产登记办理的行政事项审批和供电、供水、供气、通讯等事项服务全过程。

线下帮代办服务内容、流程均与线上两个途径保持一致。

（三）建立办事质效跟踪调查回访机制。通过“好差评”和电子监察系统监测政务部门事项办理全流程，重点监测并发信息推送、反馈结果及审批后续服务。

各级办事大厅采取电话回访的形式，按照每月不低于办件总量 70% 的比例，对审批办结事项及事中事后监管情况进行满

意度跟踪调查回访，调查结果计入“好差评”系统后台。

按照“谁审批谁监管、谁主管谁监管”原则，对容缺受理、承诺审批及后续定期监管事项进行跟踪服务、巩固完善，实行包容性、有温度监管。

坚持每半年为重点市场主体推送一次信用数据及评价结果；对存在失信或有信用风险的市场主体进行实时跟踪、及时修复。

（四）建立扶持市场主体成长访问机制。按照“突出重点、对口联络、属地为主、上下联动”原则，市、县两级行业主管部门作为本级牵头联络部门，联络本行业相关市场主体，相关职能部门按分工配合。

根据市场主体营业收入、税收就业贡献、成长潜力等情况确定重点、一般、普通三类联络服务，分别确定联络名单、服务清单、成长计划及联络人。

建立沟通联系渠道，原则上重点类每季度至少访问1次、一般类半年访问1次、普通类一年访问1次。对各类市场主体反映的困难和问题，联络部门要第一时间建立工作台账，建立联席会议制度，及时研究解决。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各级各相关部门要高度重视主动服务市场主体工作，依托于商事制度改革和工程建设审批制度改革，精心部署，细化措施，以深化改革促进主动服务。市深化

“放管服”改革优化营商环境工作领导小组负责统筹、各级营商部门牵头抓总，注重发挥牵头部门主体作用，切实增强主动服务的针对性。

（二）强化责任落实。围绕市场主体开办、运营、退出三个阶段，各级各相关部门要结合工作职责和任务，加强对业务人员、帮办代办人员的知识培训和责任落实。事项首办部门要统筹办理责任链，平台管理部门要进一步完善信息流程，消除“四送”服务环节空白点。各级各相关部门每半年向市深化“放管服”改革优化营商环境工作领导小组办公室（以下简称“市优环办”）报送本地、本部门主动服务工作情况。

（三）定期评估考核。依托一体化政务服务平台，建立后台数据分析和重点问题通报制度。市优环办按季对主动服务情况进行抽查回访，通过报刊、广播电视、互联网、新媒体等途径，广泛宣传；每半年对政策梳理上报、主动服务机制形成等情况进行评估，评估结果纳入营商环境重点指标自评价和年度目标考核。

齐齐哈尔市人民政府

2021年2月9日

抄送：市委办公室，市委组织部，市委宣传
部，市委统战部，市委政法委，市委网信办。

市人大办公室，市政协办公室，市中级人民法院，市检察院。

齐齐哈尔市人民政府办公室

2021 年 2 月 9 日印发
