

福建省人民政府办公厅文件

闽政办〔2020〕44号

福建省人民政府办公厅关于进一步 提升“政企直通车”服务效能若干措施的通知

各市、县（区）人民政府，平潭综合实验区管委会，省人民政府各部门、各直属机构，各大企业，各高等院校：

为深入贯彻落实习近平总书记重要讲话重要指示批示精神，更好保护和激发市场主体活力，高效率、高质量服务企业，做到“广服务、重联动、真解决”，助力全方位推动高质量发展超越，经省政府同意，现就提升“政企直通车”服务效能提出如下措施：

一、拓展服务功能。各级“政企直通车”平台要运用“互联网+”，构筑企业直通政府的快速通道，打造线上线下融合的涉企综合服务

网络。省级平台提供“诉求快车、政策快车、融资快车、供需专车、信息化专车、双创专车”等服务供给。各涉企单位要定期向平台推送涉企政策、相关政务信息，高效对接涉企服务。各市、县平台可在省平台的基础上结合本地实际推出个性化服务，更好推动创新链、产业链、资金链、政策链“四链融合”，助力做好“六稳”工作、落实“六保”任务。

二、健全服务体系。按照“一个账号、一网通办”的要求，推进省、市、县三级平台互联互通、数据共享，形成“1+10+N”服务网络平台。推动“政企直通车”平台与网上办事大厅、闽政通、12345便民服务平台、省统一身份认证平台、省政务数据汇聚共享平台等相互对接、协同办理。

三、完善联动机制。省政府办公厅作为省级平台的主管部门，负责平台监督管理，统筹协调重大诉求事项的办理。省工信厅作为省级平台的运营单位，负责推动全省各级平台服务体系建设，建立健全平台工作制度；做好企业反映事项的受理、核实、分办等工作；整合涉企服务资源，加强与各级各部门惠企政策服务平台、窗口有机衔接，加大服务供给。各级政府作为本级平台的主管部门，要明确具体工作机构负责平台的建设管理，统筹协调本辖区企业反映的重大事项的办理。各具体工作机构要细化平台运行制度，做好企业反映事项的受理、核实、分办等工作。各涉企单位要认真核实、办理平台转办的企业反映事项，及时向平台报送核实情况、采取措施

和办理结果，并同步向企业反馈。

四、严格办理时限。要坚持“马上就办”，树立“今天再晚也是早，明天再早也是晚”的效率意识。各级平台要建立标准化流程，及时受理、核实、转办企业反映事项，提高办理效率。各承办单位要严格按照时限办理、反馈省级平台转办的企业反映事项，其中咨询类事项应在2个工作日内办结反馈，建议类事项应在5个工作日内办结反馈，诉求类事项应在10个工作日内办结反馈。因情况复杂，在规定时限内未能办结的，经本单位领导同意后，提前向省级平台提交书面说明，并向诉求人作出解释。对未能在限期内办结的事项，要做好跟踪办理，并向省级平台报送办理进展情况。

五、提高办理质量。各承办单位要认真办理省级平台转办的企业反映事项，对涉及面广、办理难度大的事项，要主动牵头组织相关部门与企业面对面沟通协调，积极创新方式方法，以高效率、高质量的服务让企业解渴满意。对因情况复杂、法律法规政策规定等当前确实无法解决的事项，经省级平台同意后向诉求人做好解释说明。各级平台要严把办理质量关，对做表面文章、敷衍塞责的，坚决退回重新办理。

六、强化督查落实。省级平台要建立企业反映事项台账，定期分析梳理办理情况，对服务企业的典型案例和创新举措要及时宣传推广；对办理不认真、不及时、消极应付、推诿扯皮的，要督促有关单位限期整改，并抄送省效能办，作为年度绩效考评的参考。要

建立完善涉企服务评估机制，企业诉求事项办理情况纳入中小企业发展环境评估。



福建省人民政府办公厅

2020年9月10日

(此件主动公开)

抄送：省委办公厅、省委各部门，中央驻闽各机构，省军区，各人民团体。

省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，省法院，省检察院。

各民主党派福建省委员会。

福建省人民政府办公厅

2020年9月11日印发

