

工作提醒单（三）

为扎实推进政务服务增值化改革，推动各项改革任务落实落地，现就近期有关工作提示如下：

1.各地要将企业综合服务中心打造成为解决涉企问题的“一站式”中台枢纽，破解涉企问题收集碎片化、解决质量不高、政商交往缺乏制度性安排等问题，加快完善线上线下一体运行的涉企问题高效闭环解决业务流程，不断提升政府行政效能和服务力，持续增强企业的满意度和获得感。

2.各地要构建涉企问题主动发现、高效处置、举一反三的闭环解决新机制，重点构建四项机制：一是**主动发现归集机制**。全面归集涉企问题反映渠道，依托企业综合服务平台、“好差评”系统、12345平台、基层治理四平台、政协社情民意系统等线上平台以及政企恳谈会、亲清直通车、驻企服务员、营商环境观察员等线下渠道，“一口子”集成“涉企问题库”。二是**分类分层分级交办落实机制**。构建横向服务板块分类认领、纵向省市县乡四级分层主办、重大问题分级推送直至省级层面解决的全流程闭环。以各级企业综合服务中心为中台枢纽，涉企问题收集后，按照问

题所属类别分别交由“1+8+N”各大服务板块办理落实；根据问题层级，分别由服务板块、企服中心、属地分管领导、属地主要领导等层级逐级协调办理；属地无法解决的，提交至上一级办理，直至到省级层面提请“大专班”和大办公厅专班协调。对于需要各级党委、政府重点关注的重大涉企问题，则流转至本级“七张问题清单”办理。**三是建立举一反三机制。**及时开展问题复盘，定期研判提出当前需重点关注的重大涉企问题和存在风险，形成综合分析报告，供党委、政府决策参考。择优筛选各地典型示范案例，实现“一地突破、全省共享”。建立涉企共性问题解决及预测预防预警等长效机制，及时推动相关领域体制机制完善和制度重塑。**四是建立晾晒评价机制。**构建以涉企问题高质量解决水平为重要标准，基层、企业、第三方多主体参与的营商环境评价体系。

3.各地要加快建设全流程的涉企问题高效闭环解决数字化应用，增量开发涉企问题在线收集、交办、处置、评价等功能，不断提升涉企服务一体化、智能化水平。围绕治理端和服务端，加快打造线上线下诉求直达平台，实现“多入口、易互动、简流程、可视化、精准化”闭环管理。

省营商环境优化提升“一号改革工程”专班

2023年12月12日