

中共邓州市委优化营商环境委员会办公室文件

邓营商委办〔2022〕8号

关于印发《2022年新开办市场主体满意度提升工作方案》的通知

各乡镇党委、政府，街道（区）党工委、办事处，市直及驻邓各相关单位：

《2022年新开办市场主体满意度提升工作方案》已经中共邓州市委优化营商环境委员会同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

附件： 2022年新开办市场主体满意度提升工作方案

中共邓州市委优化营商环境委员会办公室

2022年4月15日

办公室

附件：

2022 年新开办市场主体满意度提升工作方案

为贯彻落实全市优化营商环境大会会议精神，构建亲清政商关系，建立常态化服务机制，持续提升市场主体满意度，让一流营商环境成为邓州发展的最强支撑，制定本工作方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻落实习近平总书记视察河南、南阳重要讲话和指示精神，努力打造审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好的“六最”营商环境。

二、总体目标

围绕“六最”营商环境中服务最好这一目标，努力营造邓州尊企爱企护企的社会环境，让“亲”“清”政商关系成为邓州各界共同崇尚的行为规范，让各类市场主体在邓州大地“如鱼得水”。通过开展此次活动，让广大市场主体知晓我市惠企政策，解决企业实际困难，收集企业意见和建议，确保市场主体满意度得到显著提升。

三、任务安排

（一）任务分工

1. 市委营商办：对乡镇街区和市直单位进行干部入企分包责任分配，并对干部入企回访情况进行定期督查。

2. 市场监督管理局：对样本企业进行定期梳理分配至各乡镇街区和市直单位，并统计汇总干部入企回访信息。

3. 各乡镇街区和市直单位：落实分包责任，开展入企回访服务工作，定期将回访信息上报市场监督管理局。

(二) 分包原则

原则上采用双重分包联动机制，由乡镇街区、市直工作人员和市场监管所共同分包。乡镇街区、市直单位承担具体走访工作，乡镇街区回访情况由市场监管所收集上报市市场监督管理局汇总，市直单位回访情况直接上报市场监督管理局邮箱。

(三) 服务模式

1. 各乡镇街区、市直单位根据分包任务，制定分包清单，确保每个市场主体都有一名工作人员进行分包；市场监管局在乡镇街区、市直单位分包清单基础上安排市场监管所工作人员进行再次分包，实现双重分包联动。

2. 各乡镇街区、市直单位分包责任人按照“万人助万企”工作要求，主动联系、深入企业送惠企政策清单，了解企业建设、生产经营中存在的问题，询问市场主体是否满意，收集企业意见和建议。若企业反馈有问题，列出问题台账，首先由分包人帮助解决，问题解决不了的第一时间上报市市场监管局协调解决。

3. 各乡镇街区、市直单位分包责任人根据分包联系企业的具体情况，确定一名懂政策，熟业务，善沟通的企业明白人作为联系对象，经常对接服务。同时，企业明白人将作为省、南阳市评价样本企业的联络员，以便及时掌握省、南阳市评价企业回访情况。

4. 建立常态化服务机制，新设立企业由市场监督管理局统计分配到乡镇和市直相关单位，进行动态管理服务，形成常态化机制，确保企业成立即有分包帮扶人进行跟踪服务。

(四) 时间安排

1. 市场监督管理局每月5日前将上月新增样本企业按行业

类别、属地分配至各乡镇街区、市直单位。

2. 各乡镇街区、市直单位于每月 20 日前将新分配的样本企业建立分包责任清单，分包责任人开展企业回访服务活动、送惠企政策清单，收集意见和建议，解决企业遇到的问题、困难等，并将回访照片和资料发送至市场监督管理局邮箱：dzgsjzck@163.com；联系人：彭毅，13598283719。

3. 从次月开始，每月 20 日到月底前，市委营商办组织人员对上月新增样本企业回访服务情况进行随机电话抽访并形成通报。

四、组织保障

(一) 加强领导，压实责任。各乡镇街区、市直单位务必高度重视企业满意度提升工作，明确一名领导干部主抓，安排专人负责，确定干部分包，一抓到底，持续提升。

(二) 敢于担当，务求实效。各乡镇街区、市直单位要主动认领任务，既要抓好本身承担的样本企业回访工作，也要服务好分包的新开办企业回访工作；既要讲解好部门行业政策，也要宣传好全市惠企政策；收集好企业建设、生产、经营的意见、建议，切实解决好企业所面临的各种困难，真正做到“解难题”“听真言”“送实惠”的服务效果。

(三) 强化指导，跟踪问效。市委营商办每月底前，对新增样本企业满意度进行随机电话抽访，抽访比例不低于 30%，并对已形成问题清单的整改情况进行逐一督查。对企业满意度提升工作不重视，不负责、流于形式、敷衍了事、发现问题不及时上报解决、企业满意度提升不明显等损害营商环境问题，将移交纪委监委进行调查处理。