

高平市行政审批服务管理局文件

高审管字〔2025〕7号

高平市行政审批服务管理局 关于印发《“巡诊+坐诊+会诊”优化营商环境 助力企业发展实施方案》的通知

开发区管委会，各乡镇人民政府，各街道办事处，市直及驻高各有关单位：

现将《“巡诊+坐诊+会诊”优化营商环境 助力企业发展实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

高平市行政审批服务管理局

2025年3月21日

“巡诊+坐诊+会诊”优化营商环境 助力企业发展 实施方案

为认真贯彻落实党的二十届三中全会精神，不断优化企业发展环境，切实打通服务企业“最后一百米”，通过建载体、拓渠道、聚资源、优服务，聚焦企业全生命发展周期，构建“巡诊收集问题+坐诊剖析问题+多部门会诊解决问题”三维服务体系（以下简称“三诊”服务），在“政府有为”中更好实现“市场有效、企业有感”，推动政务服务从基础保障型向创造型转变，着力打造全周期、立体化、智能化的政务服务新生态。

一、总体要求

以企业需求为导向，以密切政企关系、全面精准服务为重点，以创新服务模式、丰富服务手段为抓手，紧盯困扰企业的痛点、难点和堵点，坚持“两端发力”，做好政府服务企业的“代理人”和企业诉求的“代言人”，进一步提升主动服务意识，完善企业诉求落实机制，优化帮办服务流程，持续培育营商环境“软实力”，为推动全市经济高质量发展提供“硬支撑”。

二、基本原则

坚持需求导向。从企业实际需求出发，认真倾听企业诉求，以体己之心主动问需于企、做到“企呼我应”，围绕企业“急难

愁盼”问题梳理服务事项清单，明确责任部门，通过解决一个诉求带动破解一类问题、优化一类服务。

坚持协同高效。按照“一盘棋”思想，健全部门联动、业务协同工作机制，充分依托涉企服务部门和各级便民服务中心专业人员力量，强化专业服务队伍建设，实现各领域各层级机构各司其职、各尽其力，全面提升涉企服务水平。

坚持闭环管理。按照“多渠道受理、集中登记、分类处置、限时办结、定期督办、回访评价”的闭环运行机制，实现企业诉求第一时间分级分类响应。

三、任务措施

（一）主动上门巡诊，深入一线找“症结”

1. 搭建企业反馈渠道。线上通过政府网站、公众号、12345热线等渠道；线下在市区和15个乡镇（街道）的政务服务中心和便民服务中心设立企业服务专区，共同搭建全方位、立体化的企业服务矩阵。

2. 构建企业服务网络。组建企业服务小组，按乡镇（街道）分片区实行包联机制，与服务区域内企业建立沟通联络机制；依托县乡帮办代办力量，在企业服务专区配备专人，建立企业诉求首接责任制，负责登记企业的诉求，并做好反馈。

3. 建立企业诉求清单。本着“无事不扰”原则，每季度开展

一次巡诊活动，企业服务小组对收集的涉企诉求进行梳理，明确责任部门，建立工作台账；对于不符合受理范围的，及时告知企业，并做好解释工作。

（二）开展专家坐诊，量身定制出“良方”

对于一般性日常问题，责任部门组织专业人员在 15 个工作日内向企业详细了解诉求内容，剖析问题根源，研究制定解决方案，承诺办结时限，并做出书面答复，反馈至市审批服务管理局营商环境办公室（以下简称“营商办”），由营商办将解决方案反馈至企业。

（三）推行集中会诊，汇聚力量促“疗效”

对于企业反映的、市级单位调度解决不了的重大问题，建立问题清单，及时提请市政府通过召开专题会议或专项调度会进行会诊，在受理后 40 个工作日内向企业反馈处理意见。

四、组织保障

（一）深化协同联动。营商办要做好经营主体诉求征集、通知转办、统筹协调、跟踪督办、监督落实、结果反馈等工作；各部门依据职责分工，承办具体服务事项、解决企业发展难题、兑现落实惠企政策等工作。

（二）强化跟踪监督。营商办要及时跟进诉求解决进度，并根据坐诊、会诊的服务情况对诉求解决的满意度进行调查，市分管领

导将对群众满意率、问题解决率低的部门开展专题约谈。

(三)注重宣传引导。通过微信公众号、政务新媒体等平台，加大“三诊”服务宣传力度，做好政策解读，及时总结涉企问题解决过程中的典型经验做法，实现经验赋能，凝聚发展合力，共同营造“亲商”“爱商”“敬商”“护商”的良好氛围。

高平市行政审批服务管理局 2025 年 3 月 21 日印发
