



镇江市工业和信息化局

ZHENJIANG MUNICIPAL BUREAU OF INDUSTRY AND INFORMATION TECHNOLOGY

企业娘家人 服务全天候

## 镇江市服务企业

## “一门帮办”

## 实施办法

## 第1条



为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,认真实施《中华人民共和国中小企业促进法》和《中办国办《关于促进中小企业健康发展的指导意见》,进一步优化营商环境,构建“亲”“清”新型政商关系,针对企业“办事难”问题,加强统筹协调,形成制度化安排,扎扎实实推动问题解决,现结合我市实际,制定本实施办法。

## 第2条



服务企业“一门帮办”,是指针对企业反映的问题,由“一个部门扎口受理、相关部门负责办理、监管部门问效处理、一门心思帮办到底”的工作机制,简称“一门帮办”。

## 第3条



建立“涉企政策发布、扎口收集问题、及时派单交办、限时受理办理、全程跟踪督办”等相关制度,确保服务企业“一门帮办”工作扎实有效开展。

## 第4条



各地、各有关部门和单位依照法律法规和职责,建立健全相关管理制度,明确分管领导、职能处室和帮办工作人员,做好涉企政策发布、企业反映问题受理办理等工作。各部门、单位的12345服务热线和市企业网络服务平台等服务企业的帮办工作职能整合归并,一支队伍开展“一门帮办”。

## 第5条



搭建跨部门的中小企业政策信息互联网发布平台,及时汇集涉及中小企业的法律法规、创新创业、财税金融、权益保护等各类政策和政府服务信息,实现中小企业政策信息一站式服务。各部门应将本部门、本系统最新涉企政策和服务事项自公布之日起5个工作日内,在镇江市企业网络服务平台上发布,做到全面、及时、准确,文字通俗易懂、详略得当。市工业和信息化局(以下简称市工信局)会同市政务服务管理办公室(以下简称市政务服务办),梳理汇总各部门的涉企政策“干货”和服务事项,及时更新涉企政策和服务事项问答知识库,方便企业在市企业网络服务平台上查询和12345服务热线解答。各地、各部门要通过政策发布会、报告会、新媒体宣传解读及送政策上门等多种方式,提升政策的知晓率和落地转化率。

## 第6条



按照“谁主管、谁负责、谁答复”的原则,实行“一门接单、部门帮办、限时办结”。12345服务热线接到企业反映问题的电话后,第一时间派单至市工信局,由市工信局通过市企业网络服务平台统一交办落实。



## 第7条



市工信局扎口收集企业反映问题,及时分析研判、派单交办。各部门对职责范围内企业反映的问题,应及时受理;对不属于本部门职责范围内的,应退回工单并说明理由,由市工信局重新转派;需多个部门协同办理的企业反映问题,由市工信局牵头,相关部门参与办理;需提请市委、市政府协调解决的企业反映问题,由市工信局汇总上报,相关部门根据要求负责办理。

## 第8条



各部门、单位对企业反映的问题和诉求,应及时办理。具体办理时限,按照《镇江市12345在线平台运行管理办法》规定的要求执行。

## 第9条



市工信局实时记录、全程跟踪企业反映问题的办理情况,会同市效能办、市政务服务办开展督办。市纪委监委、市委督查室、市政府督查室等部门,对企业反映问题受理办理和协调解决情况,开展专项督查和通报。各地、各部门服务企业“一门帮办”工作,列入机关作风效能考核,由市效能办组织实施。

## 第10条



各地、各部门应主动服务企业,畅通反映渠道,倾听企业心声、回应企业期盼,真心诚意给企业“送信心、送政策、送服务”,对企业发展中遇到的困难,要“一企一策”给予帮助。

## 第11条



市工信局牵头建立企业联络员制度,规上工业企业和重点服务企业应明确1-2名中层以上管理人员任企业联络员,通过12345热线和市企业网络服务平台等渠道,及时反映本企业诉求,加强与有关部门的交流沟通,实现政企双向互动,着力解决政企信息不对称问题。

## 第12条



本办法由市工信局会同市效能办、市政务服务办负责解释,自发布之日起执行。

镇江市人民政府办公室  
2019年5月29日