

荆州市推进政府职能转变和放管服改革协调小组办公室文件

荆职转办发〔2023〕18号

关于印发《荆州市各级政务大厅惠企政策集中办理窗口建设运行实施方案》的通知

各县、市、区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室，荆州经开区、荆州高新区、纪南文旅区管委会，市直相关部门：

现将《荆州市各级政务大厅惠企政策集中办理窗口建设运行实施方案》印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻执行。



荆州市各级政务大厅惠企政策集中办理窗口建设运行实施方案

根据《省人民政府办公厅关于印发全省惠企政策集中办理窗口建设指导意见的通知》要求，各地政务大厅要规范设立惠企政策集中办理窗口，更好的发挥政策激励和惠企实效，切实提升企业办事便利度和获得感。现结合本地实际，制定本方案。

一、总体要求

惠企政策集中办理窗口以企业需求为导向，以荆州市惠企直达服务平台为依托，积极整合各部门惠企服务事项和服务资源，建立服务联动机制，实现政策资源的共享和互补。优化兑现流程、缩短办理时间，推行“一窗受理”“一网通办”，为企业提供高效便捷精准的惠企政策服务，营造良好的企业发展环境。

二、主要职责

（一）提供政策咨询。为企业提供一站式政策咨询，收集企业需求，及时沟通对接相关政策制定部门，提升企业对惠企政策的知晓率。

（二）开辟绿色通道。畅通企业办事绿色通道，一对一宣传讲解惠企政策，使惠企政策直达快享、应享尽享。

（三）开展帮办服务。创新服务机制，成立多部门联合帮办团队，为企业提供全方位、多形式的主动服务。

（四）提供兜底服务。对企业惠企政策申报、兑现过程

中遇到的各类问题进行收集汇总，对接相关部门打通业务办理堵点，做好跟踪服务。

三、窗口建设

（一）规范线下窗口设置。在市县两级政务服务中心设立惠企政策集中办理窗口，由政务数据局会同惠企政策主要制定部门建立健全窗口工作机制，结合实际配备并培训窗口工作人员。

（二）发布惠企政策目录。按照“谁实施、谁办理、谁更新”的原则，各级行业主管部门梳理归集现行有效的惠企政策文件，编制惠企政策清单，并在荆州市惠企直达服务平台及惠企窗口公开发布。

（三）制定政策申报指南。各级行业主管部门根据惠企政策清单梳理对应的政务服务事项目录，制定政策的申报指南。参照政务服务事项标准化要求，公开政策事项名称、申报材料、填报模板、兑现条件、兑现流程、兑现时限等信息。

（四）优化线上平台功能。通过一体化平台收集整理并分类发布扶持企业发展的惠企政策，形成覆盖全面、要素完备的政策库，充实企业库。通过大数据技术，实现平台政策精准分类、企业诉求快速匹配、申报表自动填充，减少申报录入与资料提供环节。

四、运行管理

（一）建立“一窗受理”机制。市县两级线上依托荆州市惠企直达服务平台和线下依托惠企政策集中办理窗口，采

取“一窗受理、分流转办、部门办理、统一反馈”的运行机制，实现“线上一网、线下一窗”惠企政策兑现新模式。

（二）建立宣传解读机制。各级行业主管部门要按照“谁办理、谁解读、谁宣传”的原则加大惠企政策宣传推广力度，通过线下窗口、政府网站、政务服务网、政务新媒体等渠道对外公布惠企政策清单、申报指南等，让企业及时、精准掌握各项惠企政策。

（三）建立业务培训机制。各级行业主管部门定期对各级政务服务大厅惠企服务窗口人员进行业务知识和操作技能培训，使其熟练掌握惠企政策兑现业务技能，提升窗口服务能力。

（四）建立对接联动机制。各级行业主管部门要明确惠企服务业务联络员，与窗口建立协同联动机制，确保各项业务按时办结，及时反馈办理结果。12345 政务服务热线收集汇总企业在办理惠企业务的投诉和建议，向行业主管部门反馈，跟踪督办改进情况，不断提高惠企服务“一站式”办理的服务质效。

（五）建立动态更新机制。各级行业主管部门对本部门惠企政策及申报指南实行动态管理，在文件发布、修订或废止后的5个工作日内，主动对线上平台及惠企窗口公示的政策进行相应调整，确保政策的及时性和准确性。

（六）建立监测评估机制。各级行业主管部门要收集政策运用成效，对市场主体反响好、使用频率高、执行效果好的政策，保持连续性和稳定性；对不适应形势发展需要的政

策，及时调整优化；对执行有堵点的政策，健全完善配套措施和操作细则。

五、工作要求

（一）落实工作责任。设立惠企政策集中办理窗口是全市优化营商环境的一项重要工作，各地务必要高度重视。市县两级政务数据局负责统筹抓好惠企政策集中办理窗口的建设工作。各级行业主管部门负责本部门的惠企政策收集、发布、办理、政策宣传解读、监测评估等工作。各市直相关部门要于10月27日前将本部门惠企服务业务联络员信息报送至市政务数据局汇总（联系人：谭艳13797470063，邮箱号2232617046@qq.com），各县市区政务数据局负责收集本级行业主管部门惠企业务联络员信息。

（二）强化协调配合。各地要建立惠企服务工作联席会议机制，定期会商解决惠企政策兑现中存在的堵点问题，简化申请材料，优化办理流程，确保惠企服务高效有序。

（三）强化监督管理。市县两级政务数据局要加强对惠企服务全过程的监督，及时督促相关部门对存在的问题进行整改。定期邀请企业对各部门和窗口提供的惠企服务进行评价，听取意见建议，通报评价结果。对发现的涉及不担当、不作为问题线索，移交纪检监察部门处理。

荆州市推进政府职能转变和放管服改革协调小组办公室 2023年10月23日印发
