

日喀则市优化营商环境工作 领导小组办公室文件

日营商办发〔2023〕10号

日喀则市优化营商环境领导小组办公室关于 印发《日喀则市优化营商环境问题诉求 闭环办理工作制度（试行）》的通知

各县（区），市优化营商环境领导小组成员单位：

《日喀则市优化营商环境问题诉求闭环办理工作制度（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

日喀则市优化营商环境领导小组办公室
（日喀则市行政审批和便民服务局代）

2023年12月26日

日喀则市优化营商环境问题诉求 闭环办理工作制度

(试行)

第一条 为进一步规范营商环境问题诉求办理工作,高效解决优化营商环境工作中的突出问题,结合我市实际,制定本制度。

第二条 市优化营商环境工作领导小组办公室(以下简称市营商办)负责全市优化营商环境问题诉求的收集、转办、督办等有关工作。

第三条 营商环境问题诉求核查办理遵循依法依规、规范高效、分级负责、属地管理和谁主管谁负责的原则,由问题涉及的县(区)和市直部门、单位承担主体责任。

第四条 市营商办对营商环境问题诉求实行台账管理、限期办结、全程跟踪、对账销号、定期分析制度。

第五条 市营商办通过以下渠道及时收集营商环境问题诉求:

(一)线上反馈问题收集。企业群众通过政府门户网站、12345 热线反馈的问题,由市政府办公室实时转市营商办。企业群众通过西藏政务服务网反馈的营商环境问题,由市营商办实时通过系统获取。

(二)线下反馈问题收集。市政务服务中心“办不成事”反映窗口收集的问题。

(三) 督导发现问题收集。区、市两级营商环境专项督查、明察暗访发现的问题,由市营商办对接相关部门获取并限时整改落实到位。

第六条 市营商办对收集的问题诉求,根据职责分工合理确定承办责任单位,并及时转交相关责任单位办理。对涉及两个或两个以上单位的,应根据职责、作用等情况确定一个牵头单位,由牵头单位牵头办理。

第七条 相关责任单位对市营商办转办的营商环境问题诉求,应当第一时间组织进行核查。一般问题诉求应当在7个工作日内办结;复杂问题诉求办结时间原则上不超过15个工作日。因特殊原因需要延期办理的,由责任单位提交书面说明(需明确延长的时限),经市营商办审核同意后可延期办理。

责任单位应当建立规范高效的营商环境问题诉求快速核查办理机制,迅速查明基本事实,制定问题解决方案,推动问题实质性解决。

第八条 营商环境问题诉求办结后,责任单位应将办理结果反馈相关市场主体,并回访市场主体的满意度。

第九条 营商环境问题诉求办理结果反馈后,责任单位应在规定办结时限内将问题诉求办理情况书面报市营商办,申请进行销号。

市营商办要对办结结果的真实性进行审核，符合销号情形的，及时予以销号；不符合销号情形的，应说明理由并退回原责任单位继续办理。

第十条 市营商办定期或不定期通报营商环境问题诉求核查办理情况。对问题核查办理工作积极主动、推动问题解决效果好的单位应给予表扬激励。对消极懈怠、工作推进缓慢的单位应制发督办函进行督办提醒，经督办提醒落实效果差的单位给予通报批评。对问题久拖不决，造成严重后果的，移交有权机关进行问责处理。

第十一条 市营商办组织对营商环境问题诉求办理情况开展日常督查和定期评价，将营商环境问题诉求核查办理和整改落实情况作为营商环境考核的重要依据。对经两次以上督办提醒，问题诉求仍得不到稳妥有效处理的，应在年度营商环境考核评分中扣减相关责任单位相应分值。

第十二条 市营商办应建立健全内部管理制度，规范营商环境问题诉求核查办理流程，明确工作标准，完善工作档案，确保营商环境问题核查办理工作规范有序、准确高效。

第十三条 本制度由市营商办负责解释，自发布之日起施行。