

# 石嘴山市工业高质量发展 发展领导小组文件

石工领发〔2022〕8号

签发人：赵会勇

## 石嘴山市工业高质量发展领导小组关于印发 《石嘴山市工业企业反映困难问题收集和办理 工作办法（试行）》的通知

各县区人民政府，市直相关部门，各开发区管委会，各有关企业：  
现将《石嘴山市工业企业反映困难问题收集和办理工作办法（试行）》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

石嘴山市工业高质量发展领导小组（代章）

2022年8月30日



# 石嘴山市工业企业反映困难问题收集和办理工作办法（试行）

## 第一章 总 则

**第一条** 为进一步加强和改进服务企业工作，依法依规、及时有效解决企业发展遇到的“痛点、难点、堵点”问题，推进企业服务常态化、制度化、规范化，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称的企业是指在我市注册并在我市生产经营的工业企业。对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的问题，或涉及国家秘密等方面的问题，不纳入受理范畴。

**第三条** 企业反映困难问题的收集和办理工作，实行“谁主管、谁负责”和“依法、及时、高效”的原则，分为县（区）、市级层面进行。

**第四条** 在企业反映困难问题收集和办理过程中，各级各部门要坚持依法依规办理，严格遵守中央八项规定精神和相关工作纪律，认真落实亲清政商关系行为清单，与企业建立亲而有度、亲而有力的亲清政商关系，不得干扰企业生产经营，不得增加企业负担，不得泄露企业商业秘密。

## 第二章 畅通反映渠道

**第五条** 企业可以通过以下渠道反映和提出困难问题或者

投诉请求：

1.通过联系包抓企业各级领导干部、帮扶工作组反映需要解决的困难问题。

2.通过各园区管委会、各县区工信局、行业协会反映需要解决的困难问题。

3.通过“政企直通车”邮箱（邮箱：[yx2218707@163.com](mailto:yx2218707@163.com)）反映需要解决的困难问题。

4.通过来电来信方式反映需要解决的困难问题（地址：石嘴山市新区行政中心 B3—209 室，石嘴山市工业和信息化局经济运行和综合协调科，电话：2218707，邮编：753000）。

5.通过其他有效渠道反映需要解决的困难问题。

### 第三章 收集和受理登记

**第六条** 除企业通过电话热线、电子邮箱等方式反映困难问题外，各级领导干部、有关部门、园区管委会还应通过现场调研、召开座谈会等多种途径收集企业在生产经营或项目建设中遇到的困难问题，实现企业困难问题多渠道、常态化。各级各部门在调研过程中发现的企业困难问题，应及时提交市或企业所在县（区）工业高质量发展领导小组办公室汇总。

**第七条** 市、县（区）工业高质量发展领导小组办公室在收到企业反映的困难问题时，应第一时间与企业核实反映问题的详细情况，摸清企业诉求，登记企业反映困难问题，建立问题台账，按程序转交办理。对企业提出的咨询类问题，市、县（区）

工业高质量发展领导小组办公室直接转交相关职能部门进行答复。

**第八条** 市、县（区）工业高质量发展领导小组办公室要主动作为，建立健全政企互动机制，适时组织开展现场调研、督促检查和服务企业活动，多层次、全方位推进企业困难问题收集工作。

#### **第四章 交办转办流程**

**第九条** 县（区）层面主要负责收集整理本辖区内企业反映困难问题，组织限时办理权限范围内的困难问题，并抄送市工业高质量发展领导小组办公室。对权限范围内不能办理，需市级层面协调解决的困难问题，则及时转报市工业高质量发展领导小组办公室。

**第十条** 市级层面主要负责收集整理各县（区）提出的需由市级层面协调解决的和工业企业直接反映的企业困难问题，组织限时办理工作，并定期通报全市企业反映困难问题的办理情况，开展督查检查工作。

**第十一条** 对涉及重大事项的困难问题，需市委、市政府研究的，由市工业高质量发展领导小组副组长审批后，提请研究解决。对需由市级以上层面协调解决的困难问题，按照业务主管分类，由市直相关职能部门提请上级业务主管部门协调办理。

#### **第五章 办理责任和时限**

**第十二条** 原则上，一个困难问题由一个单位承办，涉及多个部门职责的，按照业务归口，确定承办单位。

**第十三条** 市、县（区）工业高质量发展领导小组办公室在办理企业困难问题交办过程中，可根据工作需要，组织有关职能部门召开协调推进会，各部门应积极支持配合。必要时，可报请市政府分管领导牵头协调。

**第十四条** 承办单位主要领导为问题办理第一责任人，对承办问题的解决负总责。承办单位要积极协调联动，明确负责办理的分管领导、具体经办人员，细化办理措施，按时保质办结相关事项。

**第十五条** 对能够即时办理的事项，承办单位应在收到交办单之日起5个工作日内办结并分别向企业和市、县（区）工业高质量发展领导小组办公室答复，遇到特殊情况需延长办理时限的，原则上不能超过15个工作日；对不能够立即办理的事项，应于5个工作日内先答复核实情况、解决的措施，并适时答复协调事项最新进展情况；对问题重大、情况复杂的事项，可适当延长办理时限，但原则上不能超过1个月；对暂时解决不了的，应于5个工作日内提出今后逐步解决的措施和时限；对因法律法规、政策限制或其他因素，一时难以解决的问题，向企业做好说明和解释工作。

**第十六条** 承办单位应在规定时限内把办理情况书面答复企业，同时把办理结果经主要领导审核后以正式文件报送市、县（区）工业高质量发展领导小组办公室。办理结果需用A、B、

C 三类标注，其中：A 类为已经解决或基本解决，B 类为正在解决；C 类为因法律法规、政策限制或其他因素，一时难以解决。

## 第六章 跟踪问效

**第十七条** 市、县（区）工业高质量发展领导小组办公室联合市、县（区）政府督查室按照办理时限要求，采取电话回询、现场走访等形式，逐一对交办问题的办理进度和办理结果满意度进行跟踪问效，实行接单销号。对按时完成、企业满意的，逐个销号；对未按时办结的，及时下发催办函，督促承办单位加快办理进度；对一时难以办结的困难问题，建立督办台帐，持续紧盯督办，直到问题销号解决；对问题办理不彻底、答复不规范、内容含糊不清、企业不满意的，实行专项督办，直至问题解决、企业满意。

**第十八条** 市、县（区）工业高质量发展领导小组办公室要建立定期通报制度，每月将企业反映困难问题的办理情况和处理结果进行整理汇总，以专报形式在市、县（区）范围内通报，并分别报市、县（区）相关领导。

## 第七章 责任追究

**第十九条** 问题交办过程中不服从调度、久拖不办、敷衍塞责的单位和责任人，由市、县（区）工业高质量发展领导小组办公室进行通报；对交办问题弄虚作假、失密泄密，造成恶劣

影响或情节严重的，依法依规依规对相关责任人严肃追责问责。

## **第八章 附 则**

**第二十条** 本办法由市工业高质量发展领导小组办公室负责解释。

**第二十一条** 本办法自印发之日起执行。

---

石嘴山市工业高质量发展领导小组

2022年8月30日印发

---