### 附件2

### 恩平市优化营商环境提升年重点任务清单

| 具体措施 | 责任单位 | 完成时限 |
| --- | --- | --- |
| 重点任务 | （一）开展“一件事总集成”行动 | 1.高效办成一件事 | 持续优化已上线一件事主题集成服务的线上及线下服务体验，推行共享数据自动调用、个性信息自行填报、申请表单自动生成，实现“多表合一、一表申请”“一套材料、一次提交”。 | 市政务服务和数据管理局、市行政服务中心、市各相关部门 | 2024年11月 |
| 减少企业群众纸质材料提交和办事成本，重点拓展入学报名“零跑腿”“零证明”、出生一件事等55个电子证照应用场景，实现与群众生活密切相关的高频政务服务事项“免证办”。 |
| 推进关联事项集成办，梳理一批关联性强、办理量大、办理时间相对集中的一件事、一类事，丰富“一件事”重点事项清单。 |
| 重点任务 | （一）开展“一件事总集成”行动 | 2.推动民意诉求“速办” | 依托12345热线平台全面升级，设置“政数局长线上意见箱”，推进企业和群众诉求“一线应答”，探索“营商环境体验官”工作机制，打造具有恩平特色“民意速办”平台，梳理细化不少于500项本地治理事项，实现“接诉即办”，推动解决一批痛点堵点问题。 | 市政务服务和数据管理局、市行政服务中心、市各相关部门 | 2024年11月 |
| 推动江门市中小微企业诉求快速响应平台精细化配置220项智能分办场景，实现企业诉求“一口归集，智能分拨”。 |
| 持续完善企业诉求“117响应机制”，依托市场主体诉求响应服务平台，实现对企业诉求7×24小时响应接办、全流程督办、限时办结，精准收集并协调解决企业诉求。 |
| 3.推广湾事通办 | 深化政务服务“跨境通办”合作。推广粤港合作成果，配合优化跨境服务地图、线下服务专窗及自助服务有关功能，实现更多服务事项“跨境通办”。 | 市政务服务和数据管理局、市行政服务中心、市各相关部门 | 2024年12月底 |
| 重点任务 | （一）开展“一件事总集成”行动 | 3.推广湾事通办 | 深化“湾事通”综合服务平台建设，推广应用省“湾事通”泛公共服务与资讯小程序，按省平台接入标准，分批推动我市文旅、招生考试、教育培训、就医养老、出行等特色服务进驻“湾事通”平台，用好“湾事通”江门专区。 | 市政务服务和数据管理局、市行政服务中心、市各相关部门 | 2024年12月底 |
| （二）开展“一窗口总协调”行动 | 4.推进“一窗式”集成综合服务改革 | 推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，促进实现线下办事“只进一门”、线上办事“一网通办”，进一步完善集约高效的政务服务体系，推动线上线下政务服务能力整体提升。 | 市政务服务和数据管理局、市行政服务中心、市各相关部门 | 2024年12月底 |
| 动态完善全市行政许可事项清单管理工作，落实政务服务事项标准化二次统筹，为推动各综合窗口统一受理提供机制保障。 |
| 重点任务 | （二）开展“一窗口总协调”行动 | 5.完善基层窗口办事机制 | 深入实施“视频办+综合窗口+人工导办”服务，着力解决政务服务事项在基层“就近办”难题，在全市镇（街）便民服务中心、村（居）便民服务站“视频办”窗口全覆盖基础上，高质量推进更多镇村跨层级事项“视频办”。 | 市政务服务和数据管理局、市行政服务中心、市各相关部门、各镇（街） | 2024年12月底 |
| 梳理基层需求迫切的政务服务事项，新增一批事项进驻“粤智助”政府服务自助机，助力“百千万工程”。 |
| 6.提升特色专窗效能 | 持续抓好政务服务事项“二次统筹”，巩固提升“二次统筹”工作成果，设立江门“市内通办”恩平专窗，实现150项高频政务服务事项“无差别办”。 | 市政务服务和数据管理局、市行政服务中心、市各相关部门 | 2024年12月底 |
| 持续提升“办不成事”反映窗口服务成效，实现企业群众政务服务难点堵点问题“兜底办”，并将“办不成事”反映窗口服务向镇（街）延伸覆盖，推动实现群众难事基层解决。 |
| 重点任务 | （二）开展“一窗口总协调”行动 | 6.提升特色专窗效能 | 进一步完善“跨境通办”专窗，依托“跨境通办”专窗和“粤港澳大湾区”专窗，推行全程网办、一体机自助办、视频办等多渠道政务服务模式，推动港澳高频事项跨境轻松办。 | 市政务服务和数据管理局、市行政服务中心、市各相关部门 | 2024年12月底 |
| 深化工建项目综合窗口、政策兑现窗口、园区专窗、华人华侨专窗，实现“一个窗口”“一站式”服务与管理，最大化满足企业、群众的办事需求。 |
| 从企业和群众视角梳理服务事项、优化办事流程，推进水电气热过户和不动产登记、水电气网报装和投资建设审批等关联事项跨领域集成办理。 |
| 重点任务 | （三）开展“一专班总帮办”行动 | 7.完善恩平工业园、镇（街）代办帮办服务体系 | 组建招商项目“恩为您”帮办服务专班，推行产业项目全生命周期服务，为项目提供全程帮办代办服务，助力打通项目落地投产全链条各环节间的“梗阻”，实现产业项目全链条审批流程更简、时效更高、服务更优，推动项目早落地、早建成、早达效。 | 各镇（街）、恩平工业园、市各相关部门 | 2024年12月底 |
| 8.推进容缺事项承诺办 | 以政务服务部门清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础，对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效防范风险的政务服务事项，推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。 | 市政务服务和数据管理局、市各相关部门按职能推进落实 | 2024年12月底 |
| 根据政务服务事项实施难度、风险可控程度、服务对象信用状况等，采用申请材料后补或免交、实质审查后置或豁免等方式，签订告知承诺书，明确办理条件，约定责任义务。 |
| 重点任务 | （三）开展“一专班总帮办”行动 | 9.推进政策服务免申办 | 全面梳理行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策条件和适用规则，强化数据归集共享、模型算法和大数据分析支撑，精准匹配符合政策条件的企业和群众，推动逐步实现政策“免申即享”。 | 市财政局、市税务局、市各相关部门按职能推进落实 | 2024年12月底 |
| 对法律法规明确要求依申请办理的，为符合条件的企业和群众自动生成申请表、调用申请材料，并主动精准推送，便利自愿申请。 | 2024年12月底 |
| 优化政务服务平台企业和个人专属服务空间，丰富政策库，实现利企便民政策和服务精准直达。 |
| 重点任务 | （四）开展“一企业总客服”行动 | 10.持续深化“首席服务”制度 | 深入发挥企业（产业项目）首席服务官牵头协调服务作用，在职能范围内协调企业（产业项目）属地和市有关部门，帮助企业（产业项目）解决在生产、经营、增资扩产、建产投产等过程中遇到的困难和问题。 | 市科工商务局 | 2024年12月底 |
| 主动宣传和贯彻政府惠企政策、发展规划和重大工作部署，为企业发展、产业项目建设出谋划策，营造促进经济发展的良好环境。 |
| 11.持续深化“粤商通”平台推广运用 | 梳理我市已上线事项清单，利用主流媒体、政务新媒体等方式，大力推广“粤商通”服务平台。 | 市政务服务和数据管理局、市市场监管局、各镇（街） | 2024年12月底 |
| 重点任务 | （四）开展“一企业总客服”行动 | 11.持续深化“粤商通”平台维护运用 | 推动线下宣传阵地进园区、进企业、进乡镇，向企业和群众宣传推广“粤商通”，引导市场主体通过出示“粤商码”，实现“免证办”。 | 市政务服务和数据管理局、市市场监管局、各镇（街） | 2024年12月底 |
| 挖掘本地可依托“粤商通”上线的事项，用好“粤商通”江门专区，为我市市场主体提供更多本地特色、更具辨识度、更精细化的服务。 |
| 12.提升涉企矛盾纠纷解决能力 | 高质量运用好深圳国际仲裁院江门中心（江门仲裁委员会）恩平联络站，加强司法机关与法院等仲裁、商事调解机构的协调对接，引导市场主体选择商事调解机构解决商事争议纠纷。 | 市司法局市法院 | 2024年12月底 |
| 重点任务 | （四）开展“一企业总客服”行动 | 12.提升涉企矛盾纠纷解决能力 | 充分发挥恩平华侨华人法律服务中心作用，提升涉侨涉外公证服务水平，加强园区企业知识产权纠纷案件调解，推动法律服务精准高效问需企业。 | 市司法局 | 2024年12月底 |
| 加强涉侨纠纷联合调解工作室建设，运用“人民调解+司法确认”模式助力涉企纠纷实质性化解，加强知识产权、劳动争议、商会调解工作。 | 市司法局市委统战部市侨联 |
| 保障措施 | （一）强化组织保障 | 进一步提高政治站位，切实将优化营商环境作为重点工作来抓，细化实化具化各项措施，下好营商环境建设“先手棋”。要深入研究国家、省、市各项营商环境评价指标，细化分解指标任务，查找差距不足，专题研究解决重点难点问题，以创新发展带动全市营商环境水平整体提升。 | 市发展改革局、市各相关部门按职能推进落实 | 长期推进 |
| （二）完善要素保障 | 加强法治、土地、资金、人才等要素供应，以高效要素保障为高质量发展赋能。要规范行政执法行为，提高执法透明度和公信力，夯实法治基础建设；要降低民营企业用地成本、提高项目落地效率，优化用地保障；要加大信贷支持力度，推动政银企交流合作，完善金融服务；要深入了解企业用工需求，扩宽招聘渠道，强化人力资源支撑。 | 市政府办公室、市司法局、市财政局、市人力资源社会保障局、市自然资源局 | 长期推进 |
| 保障措施 | （三）落实政策兑现 | 落实各级党委政府出台的惠企利民政策，及时兑现各类财政奖补资金。严格按政策文件规定，进一步梳理阻梗难题、优化兑现流程，依法主动兑现履约，实现惠企政策落实到位、政府承诺兑现到位，切实提高企业的获得感和满意度，全方位提高公共政策实效和政府公信力。 | 市财政局、市各相关部门按职能推进落实 | 长期推进 |
| （四）深化舆论监督 | 持续开展常态化营商环境宣传活动，按有关规定向社会公开发布涉企政策，及时宣传报道恩平优化营商环境的实践和成效，加大对典型案例和先进事迹的宣传力度，公开曝光一批损害营商环境的人和事，在全社会形成“人人是营商环境，事事是营商环境，处处是营商环境”的浓厚氛围。 | 市委宣传部、市发展改革局 | 长期推进 |
| 保障措施 | （五）加强责任落实 | 加强与上级对口部门的沟通联系，深入研究上级最新政策，推进本地化改革。要加强部门间协同协作，牵头单位要切实肩负起牵头抓总和统筹协调责任，主动加强与协办单位沟通，协办单位要积极配合，形成推动工作落实的合力。要按要求定期向市全面优化营商环境领导小组报告工作进度，及时提炼总结行之有效的改革经验做法，做好复制推广工作。 | 市发展改革局、市各相关部门按职能推进落实 | 长期推进 |
| （六）注重督导检查 | 市全面优化营商环境领导小组要加强对各镇街、各部门落实优化提升营商环境措施情况的督导检查，对措施不力、工作滞后的进行约谈，对群众满意率低、反映问题集中的进行追责问责。 | 市发展改革局、市各相关部门按职能推进落实 | 长期推进 |