

“预约式”涉企指导服务“一件事”工作方案

为深入贯彻落实国务院《关于进一步优化政务服务 提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》和省委、省政府关于推进政务服务增值化改革的决策部署，根据省委依法治省办《涉企法治服务增值化改革工作方案》要求，探索涉企行政执法诉求沟通机制，推进“预约式”涉企指导服务，创新“互动治理型”执法模式，提升行政执法质效，结合我县实际，制定本工作方案。

一、明确服务内容

各地各部门在涉企政务服务事项基础上，梳理与之相关的行政许可、行政检查、行政处罚、行政强制等事项，以高频执法事项、易发多发违法风险为切入点，按照市场主体发展阶段、行业类型、规模体量等特点，进一步梳理指导服务内容并进行动态调整，打造涉企指导服务新场景。

二、开通预约渠道

在企业综合服务中心法治服务专区、基层便民服务中心等开设受理窗口。在浙江政务服务网、“浙里办”APP、公共法律服务专区等线上办事服务系统，设置预约服务入口，提供诉求申请、进度查询、结果反馈等功能，为企业提供便捷高效的预约服务。

三、建强指导队伍

整合行业主管、专业执法、综合执法专业人才和相关领域专家资源，组建专业服务团队。建立健全指导服务工作机制，针对企业需求内容，选派专业对口、业务匹配的工作人员，为企业提供精准、深入的专业指导。加强执法人员专业化培养，开展专题业务培训，有效提升指导服务水平。

四、建立协同机制

建立健全“综合受理、分类办理、多跨协同、反馈评价”全流程运行管理模式，确保工作运行顺畅高效。构建涉企诉求高效闭环解决机制，针对无处受理、无先例及疑难复杂等事项，强化首问负责、集中会商、闭环解决。强化与行业协会、商会、工商联密切协作，推动指导服务与行业自律管理有机结合。

五、规范服务行为

注意区分指导服务与执法行为的区别，按照企业自愿的原则开展指导服务。开展指导服务应当不动用执法车辆、不着执法制服，不妨碍和干扰企业正常生产经营活动，防止以指导服务为名增加企业负担。指导建议要具有针对性、可操作性，必要时可以记录存档。注重运用政策辅导、教育提醒、劝导示范等方式，指导帮助企业纠正违法风险点。

六、优化服务体验

主动接受企业监督，推行指导服务“好差评”制度，不断优化改进指导服务。加强对指导服务数据的分析研究，及时掌握企业的高频共性需求，不断丰富服务场景和内容，推动指导服务从“单一便捷”向“综合赋能”转变。

七、强化预约服务激励

坚持“服务为本”，更加注重运用政策辅导、教育提醒、警示告诫等非强制方式，对企业进行指导服务。坚持包容审慎监管，加强企业跟进帮扶指导和事后回访，综合考量企业的合规情况、安全风险、自纠效果等情况，在“防住风险”的前提下，在监管方式、监管频次、抽查比例等方面落实差异化措施，调动企业预约积极性。

“预约式”涉企指导服务“一件事” 办事服务指南

一、服务入口

（一）网上申请

浙江政务服务网、“浙里办”APP—城市频道—企业综合服务平台。

（二）现场申请

县企业综合服务中心法治服务专区。

二、服务内容

依照企业自愿申请，统筹监管、执法等资源力量，采取审慎、包容、非强制性措施，为企业提供综合性、预防性、精准性的跨部门联合指导服务，帮扶企业排查防范、识别纠正，降低企业守法诚信经营成本。

三、适用范围

涉及内容：“预约式”涉企指导服务。

适用对象：本辖区市场主体。

四、服务事项

“预约式” 涉企指导 服务 “一件事” ”	服务事项及内容	责任部门
	示例：餐饮行业指导服务（如食品原料储存指导、油污处理现场指导、燃气设施使用安全指导、消防安全现场指导等）	市场监管、住房城乡建设、消防救援
		

五、服务依据

《中华人民共和国行政处罚法》

《中华人民共和国行政许可法》

《中华人民共和国行政强制法》

《优化营商环境条例》

《浙江省优化营商环境条例》

《国务院关于进一步规范和监督罚款设定与实施的指导意见》

中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加强行政执法协调监督工作体系建设的意见》

《国务院办公厅关于印发〈提升行政执法质量三年行动计划（2023—2025年）〉的通知》

《浙江省人民政府办公厅关于进一步提升行政执法质效助力打造营商环境最优省的指导意见》等。

六、受理机构

县企业综合服务中心，乡镇（街道）便民服务中心。

七、数量限制

无数量限制。

八、申请条件

注册登记地址或实际经营地在本县的企业。

九、禁止性要求

有以下情形之一，不予受理：

（一）涉嫌违法违规需要进行立案调查的；

- （二）被列入严重违法失信名单的；
- （三）即将或正在实施行政检查的；
- （四）正被行政执法机关立案调查或线索核查的；
- （五）危险性高、专业性强的特定对象和特定事项；
- （六）不适用“预约式”涉企指导服务的其他情形。

十、申请材料目录

《“预约式”涉企指导服务申请表》1份。

十一、办理流程

（一）企业预约。企业对照“服务项目”，结合自身实际需求，向所在地的企业服务中心法治服务专区、乡镇（街道）便民服务中心等提出申请，或通过浙江政务服务网、“浙里办”APP、企业服务预约专线，提出服务申请。

（二）申请受理。县企业综合服务中心法治服务专区、乡镇（街道）便民服务中心在企业预约后，就预约事项与企业进行沟通对接，掌握企业真实诉求。对属于申请范围的事项，予以受理；无法受理的，向企业说明理由。

（三）服务承诺。县企业服务中心法治服务专区、乡镇（街道）便民服务中心受理后，以电子或书面形式通知企业开展指导服务的具体时间、指导方式和牵头部门、协同部门等，以及需要企业配合准备的事项。

（四）实施指导。作出服务承诺后，组织服务团队对企业进行上门指导，其中对简单明晰服务事项，经企业同意，可通过网络、电话、文字等“不见面”“非接触”的方式进行指导服务。

在开展服务前，指导服务的牵头部门需同企业再次确认服务方式和时间。

（五）指导帮扶。指导服务后，对发现的违法违规问题和安全风险隐患，向企业提出指导建议和风险提示，由企业自行纠正。对有需要的企业跟进帮扶。

（六）服务评价。企业对相关部门指导服务行为进行“好差评”，视情提出改进意见建议，对不良行为进行监督投诉。

（七）回访反馈。对于收到的有效差评和投诉，负责投诉监督的相关部门及时进行回访核实，并向企业作出整改反馈。

十二、企业的权利和义务

（一）企业可根据实际需求，在15个工作日内撤回服务申请，变更服务事项、服务时间、服务方式等。

（二）企业提供的材料应当真实有效，不得隐瞒真实情况或作出虚假陈述，按照相关部门服务意见建议及时纠改。

十三、办理结果

提供指导建议、风险提示等。

十四、结果送达

当场送达、邮寄送达、电子送达或电话告知等。

十五、收费依据及标准

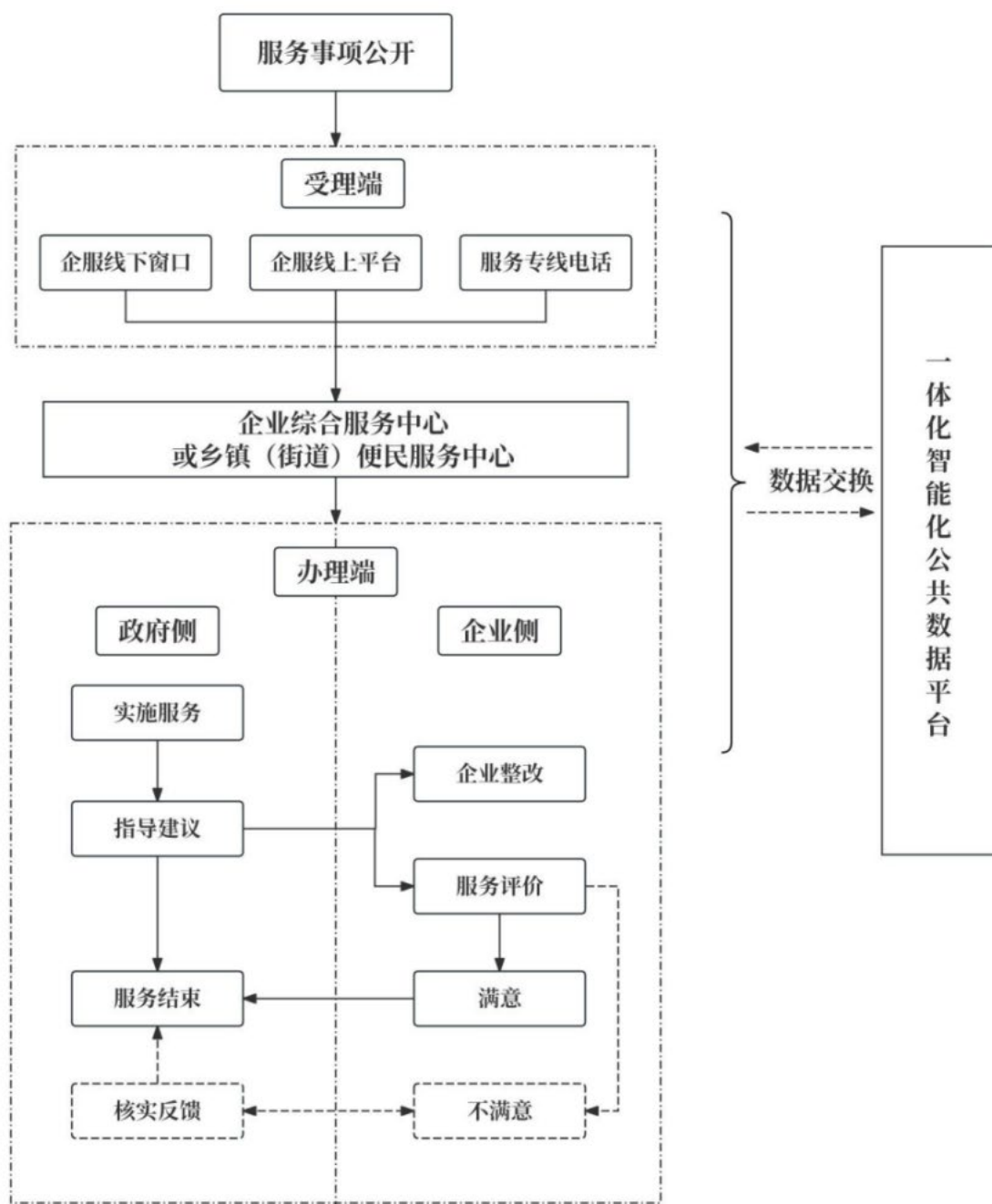
免费。

十六、监督投诉渠道

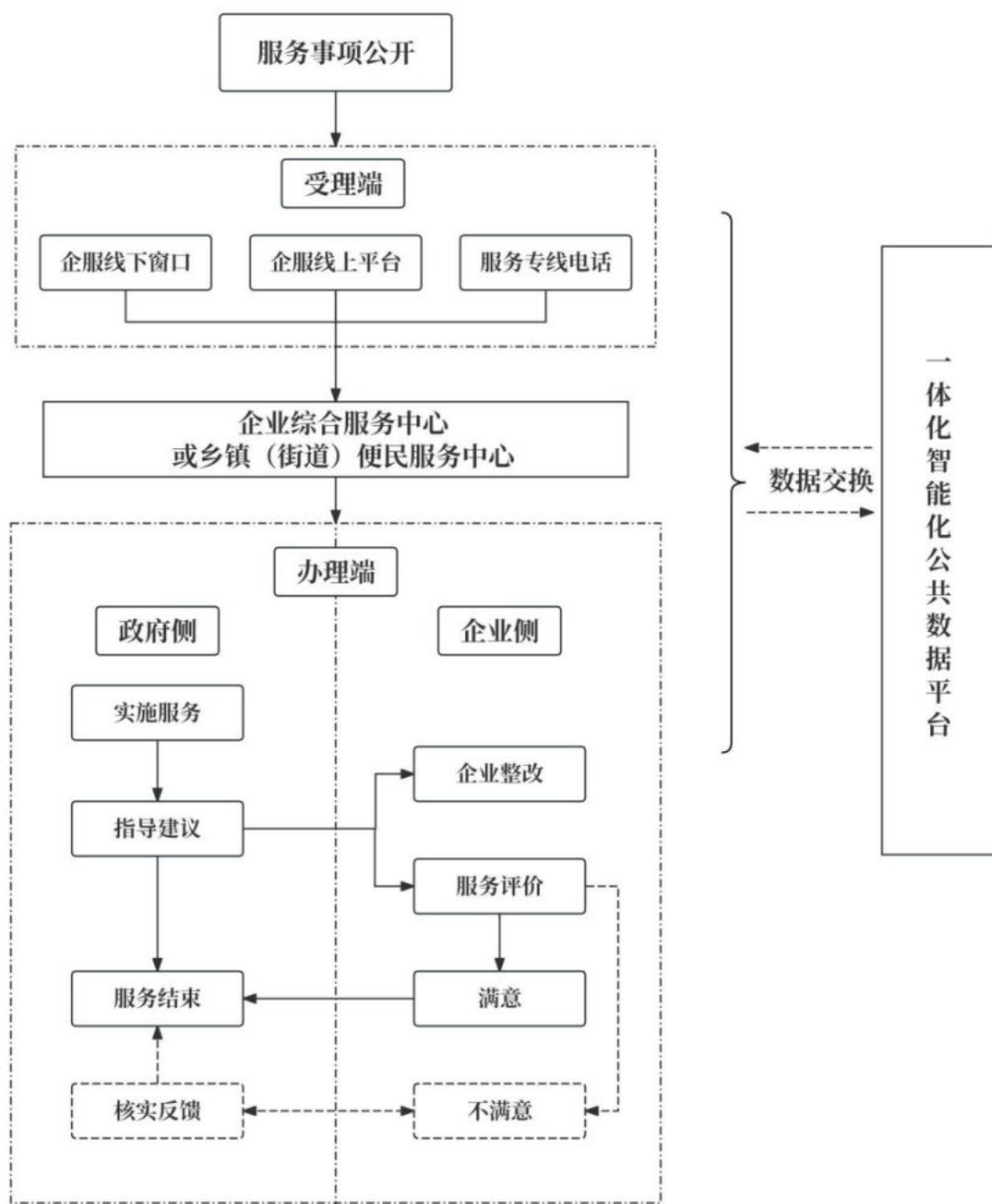
监督投诉电话：12345政务服务便民热线。

网上投诉：宁波市企业综合服务平台象山分平台。

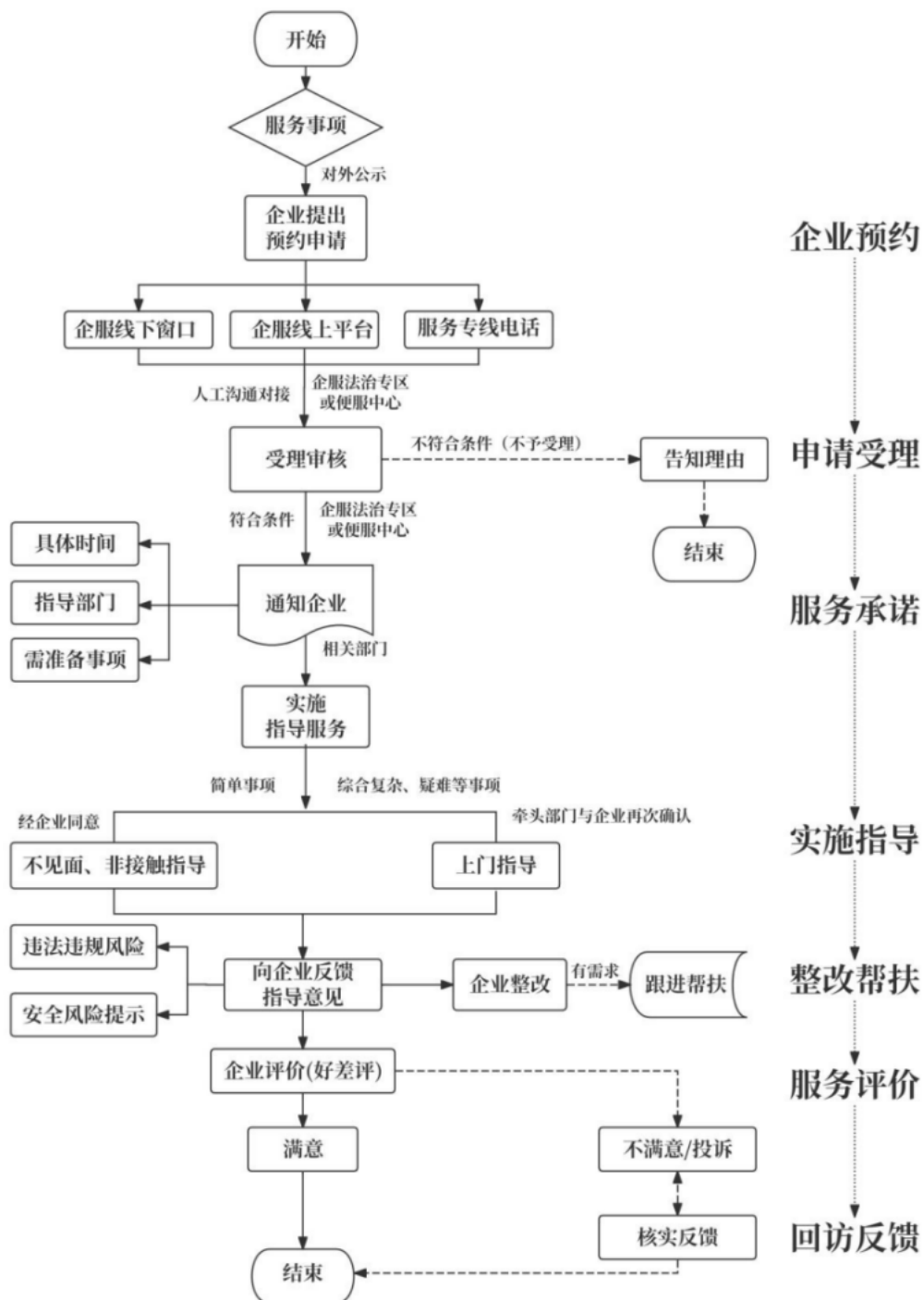
“预约式”涉企指导服务“一件事”流程图（简版）



“预约式”涉企指导服务“一件事”流程图（简版）



“预约式”涉企指导服务“一类事”流程图（详版）



“预约式”涉企指导服务“一类事”流程图（详版）

