**附件**

**营商环境常态化监测问题清单**

**填报部门：（盖章） 主要负责同志签字：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **责任****部门****（指标）** | **序号** | **存在问题** | **工作要求** | **是否完成** | **落实情况** | **完成时限（截至11.30，逾期请说明原因并附下一步计划安排）** | **联系人及手机号** |
| **开办企业** | 1 | 企业对注册方式、办理流程、办事指南等信息获取渠道知晓率有待提高。 | 加大宣传力度，线下可通过政务大厅明显位置摆放高频业务事项指南或场景化办理指南，线上通过一图读懂、流程图等丰富的展现方式强化宣传，便于不同类型、特点、需求的市场主体获取办理信息。 |  |  |  |  |
| 2 | 窗口工作人员专业性及办事效率有待提升。工作人员在业务办理过程中会经常使用一些专业术语，晦涩难懂。 | 加强政策解读。从市场主体角度出发，减少过于“官方”的晦涩用语，用简明易懂的话术、流程图（表）等多种形式，解释说明办理事项，做好政策解读，便于基层群众掌握理解。 |  |  |  |  |
| 3 | 窗口办事手续繁琐，企业在办理时仍需流转不同窗口；部分政务大厅咨询电话存在长时间拨打不通的情况，或是需要转接不同部门。 | 加强培训，提高窗口接件人员业务水平。增设咨询电话数量且安排业务骨干接听，提高解答效率。如：新区政务大厅公布企业开办咨询电话为66897822，接通后表示不懂业务，又告知两个咨询电话，长时间打不通。 |  |  |  |  |
| 4 | 电子营业执照知晓度有待提高。 | 强化电子营业执照宣传推广和应用。针对市场主体特点，加强线上、线下多渠道推广，如在政务大厅明显位置摆放宣传资料、加强场所媒体播放宣传；线上通过平台网站、公众号、直播讲解等形式加大宣传力度。 |  |  |  |  |
| 5 | 电子营业执照应用范围有待拓宽。 | 推动营业执照等在高频政务服务事项中的应用，做好各部门的数据共享互认，电子证照使用部门应及时发布电子证照社会化应用场景清单和应用指南，不断提升电子证照社会认可度，推动电子证照在全社会广泛应用。 |  |  |  |  |
| **获得建筑许可** | 6 | 审批流程及办事指南满意度较低，公共设施连接便利度有待进一步提高。部分区水电气报装业务不能在政务大厅一站式办理且未主动告知企业办理信息（如本地区对接哪家燃气公司、办理流程、办理地点等），企业需要去各专厅办理，流程繁冗。 | 区政务服务办牵头各部门，在办理建筑许可领域，探索实施水电气热报装“一件事”、评估评价事项“一件事”改革。 |  |  |  |
| 7 | 工程规划许可阶段耗时较长，不能一次性告知全部申报手续。个别企业表示在办理用地许可阶段，相关负责人对接不积极，项目推进缓慢。 | 1.指定专人负责线上和电话咨询，同时抽调业务骨干到综合窗口现场提供业务咨询，提升服务水平。 |  |  |  |
| 2.对规划、土地审批事项，严格落实“一次性告知”，全面、准确告知建设单位设计方案存在的所有问题，全程线上办理、限时办结，原则上规划设计方案最多修改一次即完成审批。 |  |  |  |
| 3.对各开发区供地流程进行统筹和业务指导，明确办理流程和办理条件，限时完成供地前期手续和规划设计方案技术审查，同时各开发区要简化用地决策程序，压缩供地决策时间。 |  |  |  |
| 8 | 在办理能评方面，流程不清晰，缺乏沟通渠道。 | 优化节能审查分析评估意见流程，各开发区项目直接由区发展改革委出具分析评估意见，同时规定时限、限时办结。 |  |  |  |
| 9 | 企业反馈人防部门未入驻政务中心，无窗口办理业务咨询，给企业带来不便。 | 1.区住房建设委安排人防工作人员进驻政务服务中心窗口，对人防审批问题做好咨询服务，并接受区政务服务办对窗口工作人员的统一管理； |  |  |  |
| 2.对人防审批事项，制定豁免清单，制作明白纸，列出明确的办理标准、办理条件和承诺时限； |  |  |  |
| 3.对各开发区进行“扫盲式”培训，同时各开发区设立人防审批专员做好咨询服务。 |  |  |  |
| 4.在高新区已承接人防审批事项的基础上，将人防相关事项审批权限进一步下放至各开发区，提高办事效率。 |  |  |  |
| **获得用水用气** | 10 | 办理流程复杂，办理时间较长。在报装办理过程中，企业需要与政务服务大厅工作人员、营业厅工作人员、规划部门、设计部门、施工单位、行政审批部门等进行接触和沟通。 | 优化办理流程，推进前置接入服务，推广全流程帮办、代办工作机制，全面协助用户办理各种行政审批手续，简化企业办理复杂度，提升企业报装便利度水平。建议深化、细化落实“三零”“三省”服务，结合天津市优化营商环境三年行动计划，进一步优化获得电力办理流程，提升获得电力便利度水平。 |  |  |  |
| 11 | 信息化水平欠佳。线上办理模块相对单一，线上办理内容、使用便利度水平上存在差异，网办深度及便利度水平仍有提升空间。 | 深化信息化服务水平，加强网办深度。完善微信公众号、线上供水供气板块业务功能，打造线上业务咨询、业务受理、签约、查询进度、缴费、过户、开具发票、 投诉等全生命周期服务体系。 |  |  |  |
| 12 | 市场主体对信息公示服务感知欠佳。企业对公示渠道了解不全面，未能及时了解办理流程、办理要件、收费标准、服务承诺等信息，一定程度上说明宣传力度、宣传手段方面仍存在欠缺。 | 进一步加强用水用气信息公开。 一是落实“一次性告知”。加强工作人员培训监督，通过公示告知、书面告知、口头告知等告知形式，帮助服务对象更好的熟悉流程、回避误区。强化线下线上多渠道公开用水用气信息，及时更新最新实施细则及服务举措。二是加强主动引导与宣传工作，提供咨询、查询服务。 |  |  |  |
| **登记财产** | 13 | 线上登记业务流程宣传实际效果欠佳。“津心登”App 的普及率较低，企业群众使用线上办理的比例较低。 | 加强政策宣传力度，方便企业办理不动产登记。深入推进“互联网+不动产登记”融合运用，丰富宣传渠道、形式，提升市场主体特别是小微企业对不动产登记政策的知晓率。 |  |  |  |
| 14 | 电子证照知晓率不高，宣传渠道不足，新媒体应用不够广泛。受理不动产电子证照业务的口径还没有贯彻到所有窗口和工作人员，部分不在“一网通”体系内的业务事项未与电子证照库关联。 | 提高电子证照推广率。一是进社区、进企业、进银行，实地宣传推广不动产登记电子证照；二是充分利用微信公众号、政府门户网站等网络媒体进行宣传告知；三是通过数据整合不断提高数据完整度和准确度，为系统自动生成电子证照夯实基础。 |  |  |  |
| 15 | 业务流程方面满意度有待提升。办事流程不够优化，一次性告知不到位，信息不共享、材料重复提交等问题。对于特殊类型业务，工作人员告知需办理环节重复且冲突，导致业务办理时间长，企业的体验感不佳。 | 围绕数据集成减材料。依托电子政务外网和自然资源专网等路径，扩大不动产登记共享数据范围，从相关部门能够主动获取的户籍人口、营业执照、统一社会信用代码等不动产登记相关信息，企业无需重复提交；取消兜底性条款、不合理证明事项，取消不规范环节，切实减轻申请人负担。对企业转移登记落实全程帮办制度，对申请材料进行预审，履行一次性告知义务。对申请材料不齐全的，实行容缺受理和审批，非关键性材料允许领证时补交。特别为重大项目、 重点企业提供专人负责指导服务。 |  |  |  |
| 16 | 窗口工作人员业务能力和服务水平有待提升。滨海新区不动产登记第四中心窗口工作人员业务不熟悉，对查询房产信息及购房增加未成年人姓名等问题不了解。滨海新区不动产登记中心服务大厅的工作人员存在工作时间看手机的现象。未落实首问负责制，导致群众办事跑来跑去。 | 加强业务培训，严格落实窗口人员工作守则。形成事项办理指南，要求窗口人员熟练掌握或熟练查询；提升服务理念，牢固树立“不为不办找理由，只为办好想办法”的工作理念；积极进行换位思考，全心全意为人民服务。 |  |  |  |
| 17 | 住建、税务、不动产登记部门共性材料未实现通过“一张表单”的方式一次收齐，企业需要重复提交共性材料。企业反馈窗口未能做到无差别受理各类不动产登记业务，核税缴税仍需在专门的窗口办理。 | 设立综合窗口，实现申请人在综合窗口提交的“一套申请材料、一次申请信息”在多部门间自动传递、自动校验、实时共享，有效解决当事人重复提交申请资料问题。推行“税费同缴”，在缴纳环节，将税款(契税、印花税)与行政事业性收费(不动产登记费)合并支付，购房人只需一次操作，就可以缴纳不动产交易税费，通过数字赋能提供高效便捷服务。 |  |  |  |
| 18 | 咨询热线电话满意度较低。部分企业反映，沟通渠道不健全，咨询电话接通率较低，部分接电话人员对登记政策不熟悉、业务不熟练，未能给予企业满意专业的答复。 | 确保不动产登记服务不断线。一是健全回复机制。建立咨询热线服务标准与规范，明确回复内容的标准话术及具体要求，加强登记人员业务培训，进一步提升登记人员政策理论水平和解决实际问题的能力。二是培养专业咨询团队。培养一支思想好、业务精、作风扎实的业务咨询队伍，为群众提供更优质的服务。 |  |  |  |
| **纳税** | 19 | 办税厅自助设备的运维情况不佳。自助打票机和领票机设备故障频繁；厅内专票机器设置较少；在进行发票非接触领取的过程中，邮寄慢、邮费高。 | 加强自助办税设备运维管理，提升纳税人自助办税体验；增加专票机器；要求邮寄公司在规定时限内邮寄发票到户。 |  |  |  |
| 20 | 涉税服务方面满意度较低。企业表示不能一次办结，内部衔接不好，需要多次跑腿且需要在多个窗口办理。个别工作人员态度不佳、业务能力不足，存在解答不统一以及解释模糊的现象；缺乏引导及咨询服务，存在推诿的现象；大厅咨询电话拨打不通，等候时间长。存在强制企业选择邮寄发票的情况  | 建立优质服务长效机制。引导税务工作人员为办事人提供更加优质、规范、高效的服务。完善纳税服务机制，多渠道动态收集、分析纳税人需求，快速响应纳税人诉求，优化办税服务体验，形成长效机制。加强服务管理工作。建立持续性的服务监督检查机制、常态化的培训机制和考核管理机制。制定并细化相关服务管 理举措，不断改善服务理念、深化服务意识，提升服务水平和业务能力，强化文明服务建设，提升服务效能。 |  |  |  |
| 21 | 政策宣传力度有待提高，宣传渠道较少，企业基本很少或者没有收到相关政策的宣传；企业表示只能通过自己上网查看的方式了解相关政策，缺少相关培训与讲解。企业表示税收政策应及时更新且要扩大宣传，及时让符合条件的企业知晓。 | 加强政策宣传解读。综合运用网络、媒体、热线、政务服务场所等线上线下渠道，综合采取“云讲堂”、在线答疑、现场培训、编发指引、微信长图、定点推送等方式，及时发布税费优惠政策。深化大数据分析和应用，主动识别符合享受优惠政策条件的纳税人、缴费人，精准推送税费政策信息。 |  |  |  |
| 22 | 大厅明察暗访存在问题：滨海新区政务服务中心税务窗口工作人员及滨海新区大连道税务大厅咨询岗工作人员在遇到群众询问税务相关问题时，让群众拨打咨询电话咨询，均存在推诿现象。滨海新区大连道税务大厅群众手机预约难，答复理由为“因一周后要搬家，放号少”。 | 加强业务培训，严格落实窗口人员工作守则。形成事项办理指南，要求窗口人员熟练掌握或熟练查询；提升服务理念，牢固树立“不为不办找理由，只为办好想办法”的工作理念；积极进行换位思考，全心全意为人民服务。 |  |  |  |
| **获得信贷** | 23 | 在银行贷款及审批效率方面，银行贷款额度较低，贷款利率较高，贷款便利度低；贷款审批速度较慢、流程复杂；贷款资格审查、信用评级等授信机制不够完善，金融机构办理手续繁琐。 | 对于各个银行贷款政策要加大督导力度，规范审批要件和办理时长。特别是中小银行要发挥机构层级少、决策链条短等特点，更好地满足小微企业“短频快急”的融资需求，有效降低融资成本，切实防范化解风险。 |  |  |  |
| 24 | 在融资政策方面政策偏保守，信贷政策缺乏合理区分；融资流程不够规范；相关政策了解渠道不够畅通；中小微企业融资门槛较高贷款风险补偿机制不够完善；对中小微企业融资给予的配套财税政策支持不够；缺乏适合中小微企业的创新型金融产品。 | 创新产品供给，探索中小企业贷款风险补偿模式；鼓励指导银行业金融机构推出满足企业不同阶段资金需求的金融信贷创新产品，针对小微企业的特点， 研发量身定制的产品和服务。建议改善目前政策偏保守的现状，给予实体经济更多落地政策，并对于信贷政策进行合理区分；规范相关融资流程；畅通相关政策的了解渠道；建议降低中小微企业融资门槛；建立并完善中小微企业贷款风险补偿机制；对中小微企业融资给予配套财税政策支持。综合运用金融科技、线下调查等多种手段，降低对抵质押等担保方式的依赖，推出更多方便灵活的信用贷款，并由保险机构为企业提供信用保证保险产品。同时积极做好相关政策宣传、监管及融资对接服务工作，提升服务质效。 |  |  |  |
| 25 | 金融服务平台较少，现有服务功能使用情况不佳；平台知晓率较低。 | 优化现有服务平台功能及股权融资服务内容并提供在线融资指导服务；做好宣传工作，切实推动服务平台发挥实质性作用。 |  |  |  |
| 26 | 产融对接活动的满意度情况不佳，企业感知方面仍有改进提升的空间；产融对接活动有待进一步推广。 | 积极做好产融对接工作。探索建立金融顾问制度，为企业提供长期跟踪服务，帮助民营和小微企业更好了解信贷产品。建设综合金融服务平台和股权融资服务平台，优化金融机构与企业信息对接机制，帮助资金供需双方线上高效对接。强化对市场主体满意度和感受度调查评估，对发现的问题有针对性的提升改进。 |  |  |  |
| **劳动力市场监管** | 27 | “窗口服务评价”有待提升。窗口工作人员业务能力、办事效率及规范性欠佳；部分企业反映对外公示的业务电话常常占线打不通；部分企业反映窗口业务能力欠佳，未能做到首问负责，经常需要转几个电话，才能解答客户问题。 | 加强督促引导，提高窗口服务效能。强化窗口服务管理，从窗口人员配备、服务、业务经办能力等方面予以规范；持续提升窗口人员业务水平和服务能力，加大对窗口工作人员培训力度。普遍推行首问负责、一次告知、一窗受理、并联办理、限时办结等制度。引导窗口服务单位增强服务意识、优化流程、提高服务效能。要加强政策宣传解读，畅通电话、网络等咨询渠道，及时为市场主体释疑解惑。发挥一个号码服务企业和群众作用，进一步畅通政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平。 |  |  |  |
| 28 | 相关政策公示、解读及标准化落实情况还有待提升。 | 加强媒体宣传与政策解读。丰富宣传渠道、形式；加大劳动保障法律法规和规章宣传力度，利用日常巡查和专项检查等契机，向企业或人力资源部门负责人宣讲和解读《中华人民共和国劳动法》《劳动合同法》《保障农民工工资支付条例》及新政等有关规定。 |  |  |  |
| 29 | 2021年3月天津市人社局印发《天津市用人单位劳动保障信用分级分类监管办法（试行）》的通知，重新确定了用人单位劳动保障信用等级评价的标准、方式、程序和结果运用，进一步加强了对用人单位的信用监管。企业对该政策的知晓率较低，在信用监管政策的宣传与解读、面向市场主体有针对性的普法宣传教育方面还需进一步用力。 | 进一步引导市场主体以信用综合评价为指引加强信用建设。要充分运用公共信用综合评价，因势利导推动各类市场主体加强自身信用建设。对评价结果为“优”“良”的市场主体，要引导其进一步完善信用记录，巩固提升信用等级，不断提升信誉度和竞争力。对评价结果为“中”的市场主体，要以适当方式组织开展提示性约谈、专题培训，引导其重视信用管理，明确改进方向，优化信用状况。对评价结果为“差”的市场主体，按照属地管理原则，由社会信用体系建设牵头部门会同行业主管部门，对其负责人进行警示性约谈，当面告知评价结果、主要失信行为、信用修复渠道等，督促和帮助其立即整改。 |  |  |  |
| 30 | 市场主体对就业服务机构整体评价不高。具体问题集中体现在缺乏专业化、职业化服务队伍；智慧化公共就业服务水平有待提升；劳动力结构性短缺仍存在；各类服务活动宣传力度有待提升等方面。 | 着力打造覆盖全民、贯穿全程、辐射全域、便捷高效的全方位公共就业服务体系。1）加强公共就业服务机构和队伍建设。根据服务对象的数量合理配置公共就业服务机构人员，加强职业指导、职业信息分析、创业指导等专业化、 职业化队伍建设。发动社会力量提供公共就业服务，支持社会组织提供公益性就业服务；2）增强公共就业服务能力。提升智慧化公共就业服务水平，通过移动终端、自助平台等实现各项服务和业务的人工智能化办理，提高劳动者享受各项公共就业服务的便捷性、高效性和满意度；3）针对劳动力结构性短缺不断加剧的问题，通过劳务协作等机制创新，更好解决劳动力短缺和劳务输出问题。支持建设一批专业性人才市场，促进急需紧缺人才的引用育留，实现产才融合发展；4）开展各类专项服务行动并扩大宣传。开展职业指导、职业体验、创业实践、志愿服务等活动，增强青年职业发展能力，对零就业家庭人员、残疾人等困难群体， 提供“一人一档”、“一人一策”精细化服务。 |  |  |  |
| 31 | 市场主体对“建立并指导使用线上培训管理平台” 满意度评价较低，多数企业认为目前搭建的培训平台提供的课程资源不够丰富，仍需进一步开发充实。 | 大力推广线上“职业技能培训平台”。通过天津市人力社保门户网站、微信公众号、移动 APP、微信小程序等多种渠道适时发布线上培训政策和办理方式、大力宣传推广线上培训平台，进一步扩大宣传面，提升平台的知晓度。在线下人社大厅派发线上“职业技能培训平台”操作指南， 指派相关工作人员专门指导企业、劳动者正确使用平台。 |  |  |  |
| 32 | 市场主体对于“搭建各种招聘平台或畅通招聘渠道”的满意度较低，具体原因集中体现在招聘渠道少；政府有关部门的宣传渠道不畅；本地缺乏吸引力；人才中介服务缺乏等方面。 | 持续优化就业服务，搭建功能完善就业招聘服务平台。 发挥公共就业服务机构、高校就业指导机构、经营性人力资源服务机构作用，加大岗位信息、职业指导、网上面试等服务供给。对大龄和低技能劳动者，通过电话、短信等方式推送岗位信息，提供求职、应聘等专门服务。大力拓展各类线上求职招聘服务模式，进一步创新挖潜、整合资源，通过开发全新功能，拓展服务方式，满足各类求职者及招聘单位的就业招聘需求。通过网络、现场、入校等线上线下各类招聘形式，加强中小企业人才对接，提供优质高效的流动人员人事档案管理服务。 |  |  |  |
| **注销** | 33 | 破产企业退出市场的便利性较低。 企业反映在办理破产过程中，注销流程繁琐。 | 1.对因企业营业执照或公章遗失、管理人未能接管等原因无法向企业登记机关提交营业执照正、副本或无法在企业注销登记相关文书材料中加盖企业公章的，无需先补照再补章，改由管理人对该情况作出书面说明，加盖管理人印章即可。企业登记机关应开通破产企业业务办理绿色通道，安排专人对接破产企业管理人，能当场办理的当场办结，对非关键材料，实行“容缺受理”。2.对已经进入经营异常名录的破产企业，市场监管部门凭管理人提交的企业破产终结裁定和书面申请，即时将破产企业移出异常名录、解除警示，保障破产企业顺利办理简易注销。明确简易注销应提交的材料。管理人向市场监管部门申请办理清算企业及其分支机构简易注销登记手续的，应提供以下资料：案件受理材料、终结破产或强制清算程序裁定书、《办理企业注销登记的申请材料》或《办理分支机构注销登记的申请材料》、管理人身份证明等材料；不再提交被清算企业清算报告、投资人决议、清税证明、清算组备案证明、报纸公告等材料。 |  |  |  |
| **破产企业纳税** | 34 | 在涉税事务方面，纳税人在办理注销税务登记前，应当向税务机关结清应纳税款、滞纳金、罚款，但对于申请注销的破产企业来说，很难符合该要求。 | 结合天津实际，完善资产处置、债务处置、税务清欠等优惠政策。在资产处置中，对证件不齐、证件名称未及时变更等历史问题，建议实施简易审核手续。无纠纷产权可通过公告和上级单位或股东出具承诺等方式确权；有纠纷产权要推动其协商解决。在债务处置中，建议在符合标准的前提下，制定政策鼓励金融机构灵活处理，比如将不良资产打包通过市场化运作方式转让等。对于历史欠税，建议税务部门先行摸底调查。特别是地方税种，建议出台“僵尸企业”税收清欠优惠政策。 |  |  |  |
| **信用体系** | 35 | 红黑名单相关资讯的宣传推广度不够。部分企业反馈对红黑名单的政策依据与相关措施、信息获取途径、应用领域、奖惩机制等方面了解度较低。 | 推进信用体系建设，提升信用报告效能。完善市场主体信用记录，推进市场主体名下信用信息归集共享，开展公共信用综合评价，拓展并提升信用报告的综合运用。强化事中事后信用监管，加强信用知识宣传。探索健全信用奖惩机制，完善信用联动响应机制和失信惩戒机制，加强“红黑名单”管理。 |  |  |  |
| 36 | 信用承诺相关政策的宣传推广情况欠佳。部分企业反馈对信用承诺相关政策、应用领域、可办理事项、获取信息渠道等方面不甚了解。 | 打破信息壁垒，强化信息共享，推进综合信用评价。进一步深化信用评价，不断完善综合评价指标体系，探索公共信用综合评价应用，强化公共信用信息归集及各部门的共享，及时将信息评价推送至各部门，部门充分使用信用信息对监管对象进行差异化管理及全流程监管。 |  |  |  |
| **招标投标** | 37 | 招标代理机构或招标人退还投标保证金不规范，如：不退还银行同期存款利息，退还周期较长等。 | 完善保证金收退管理相关制度，提升监管力度。深入推行电子保函等缴纳方式替代投标保证金缴纳。 |  |  |  |
| 38 | 未在公共资源交易平台、电子招投标交易平台等网站上看到过相关依法必须招标项目的合同签订及变更公示，希望将招标投标项目交易信息全流程进行公示，便于企业了解项目情况，促进招标投标交易过程更加公开透明。 | 持续推进并完善招投标全过程信息依法公开，对建设工程招投标项目合同签订、履行及变更等信息在相关行政监管部门网站和公共资源交易网站等处按照规定时限要求进行公示；同时畅通线上线下各类投诉渠道，及时规范处理投诉并公开处理结果，进一步提高公共资源交易透明度，维护市场公平竞争秩序。 |  |  |  |
| 39 | “行政监管部门投诉渠道公示情况”得分较低，部分被访企业表示未看到过行政监管部门负责受理招投标投诉的机构向社会公布的电话、传真、电子信箱和通讯地址等信息。 | 要加强投诉渠道的公示及宣传工作，畅通线上线下多种形式的投诉沟通渠道，保障参与招投标项目市场主体的合法权益. |  |  |  |
| 40 | “ 对招标人及招标代理机构行为规范评价 ”方面得分较低，部分企业表示所接触的个别招标代理机构行为规范仍有待提升，如代理机构缺乏时间观念、流程不够守时，招标人因财政紧张等问题存在延期开工、延期付款的情况等。 | 进一步强化对招标人、评标专家、招标代理机构及从业人员等的监督管理，完善信用评价机制。严格落实招标人主体责任，监督招标人按照规范要求开展招标项目；健全招 标代理机构评价考核机制，对代理机构定期开展相关法规政策及专业知识培训，对代理机构及从业人员实施全过程监管，定期抽查考核并向社会公布考核结果；强化评标专家管理，扩充和细分评标专家队伍，对评标专家评标情况实行动态规范管理。在对招投标各方主体标前、标中监督管理的同时，强化标后履约管理，对合同履约情况、款项支付进度等进行监管，督促合同双方诚信高效履约。完善信用评价机制，定期对各方交易主体进行信用评级，对不同评级的主体实行差异化管理，增强信用评价结果在招投标交易活动中的监管与应用，营造规范有序、公平竞争的市场环境。 |  |  |  |
| **政府采购** | 41 | 因招标代理机构的原因，造成延迟退还投标保证金，或未能按照规定时间签订政府采购合同。个别招标代理机构业务水平欠佳，对如会计事务所等企业的相关专业内容不够了解；代理机构服务水平参差不齐，缺乏规范考核管理。 | 加大监管力度，提升代理机构服务水平。加强对政府采购代理机构的监管和相关培训，建立长效培训机制。 鼓励代理机构根据自身行业发展方向对一些专业领域知识进行细化提升，或通过相互学习交流经验等，推动采购代理机构提升自身专业实力。同时，完善监管机制，将代理机构监管纳入诚信管理体系，对出现问题的代理机构根据违规情况进行整改或严格处罚，确保代理机构专业性和规范性。 |  |  |  |
| 42 | 因财政资金不足等原因，政府采购项目款项不能按时结算。 | 强化政府采购信息公开和政策落实，压实政府采购主体责任，监督采购单位严格落实相关政策，规范合同签订、履约验收、款项支付等环节工作，鼓励并督促采购人积极按照政府采购中小企业相关扶持政策实施采购。 |  |  |  |
| 43 | 由招标公司作为代理机构的政府采购项目，一般都要收取“标书费”，但不同招标公司收费价格不一，收费标准不明确，希望能够统一标准，收费更合理，最好能够减免政府采购项目文件费，以减轻企业负担。 | 建立政采通报约谈工作机制。督促各采购人切实负起主体责任，对代理机构出售采购文件，对采购文件的内容、对外收费标准、评审因素对应分值是否量化、评标方法等信息严格把关，新区财政局针对采购文件涉嫌营利性收费、评审因素未量化、信息未公开等问题的举报、投诉，一经查证属实将在全区范围内实名通报采购人。 |  |  |  |
| 44 | 对政府采购合同融资相关政策及信息的宣传工作不足。没有针对中小微企业开展的政府采购政策宣讲、培训指导或专业化咨询服务，未能对中小微企业提升参与政府采购活动的能力起到助力推动作用。 | 积极开展中小企业政策培训。持续加大针对广大中小微企业的培训宣讲力度，制定针对广大中小微企业的年度专项培训计划，实施“定向式”培训，提高中小微企业对与其相关的政府采购扶持政策的知晓度。 |  |  |  |
| **政务服务** | 45 | “事项清单网上公示知晓情况 ”得分较低。调查中，有企业表示，不知道相关政府部门在政务服务平台向社会公布政务事项清单的情况，一般有需要都是自行上网搜索查询，不知道能从何种渠道获取相关清单目录；另有部分企业表示看到过网上公示的相关政务清单目录和办事指南等，但是形式及内容不够简明清晰，不便于相关信息的查询及使用。 | 落实政务服务事项清单管理制度。对政务服务事项清单实施动态管理，梳理出简明易懂的各类政务事项清单和服 务指南，让企业群众看得懂、用得上，精准找到办事路径。同时，加大宣传力度，线上线下多渠道公示，提高企业群众知晓率，做到清单信息公开化、流程标准化、运行数字化，实现线上线下政务服务无差别受理、同标准办理，推动“互联网+政务服务”发展和信息共通共享。此外，相关部门也应持续建设政务公开沟通渠道，以企业需求为导向，加强对相关政策的宣传解读及咨询服务，促进政策真正落地给企业带来实效，助力企业发展。 |  |  |  |
| 46 | 好差评工作推进情况方面：各区政务大厅均在办事窗口设置电子评价器或评价二维码等“好差评”评价装置，但在企业现场办理完事项后参与“好差评”评价的比例不足七成。究其原因，主要是相关部门在政策宣传及对企业群众的提示引导方面仍有所欠缺，办事窗口未能在企业群众办理完事项后主动提示其进行“好差评”评价，特别是以二维码评价的形式，如果办事窗口不主动提示，企业群众很可能会忽略评价环节，评价设置形同虚设，无法真正实现现场服务“一次一评”全覆盖。 | 推进政务服务“好差评”制度落实。全面建成政务服务“好差评”工作机制，构建“一事一评”、“一次一评”、社会各界“综合点评”和政府部门“监督查评”相结合的立体式评价体系，推动评价事项、评价对象、评价渠道等全方位覆盖，保障服务过程可考核、有追踪、受监督。同时，要加强宣传力度，通过多渠道、全方位宣传，结合工作人员主动引导提示，不断提高社会知晓率和群众参与度。此外，进一步强化评价结果的科学运用，完善反馈整改及激励约束机制，形成“评价-反馈-整改-提升”的闭环链条模式，推动政务服务质量及服务效能的持续提升。 |  |  |  |
| 47 | “ 最多跑一次 ”方面得分较低 。对于办理政务服务事项需要跑多次，主要是政务大厅工作人员告知不准确、不全面，造成企业办事多次跑动。有企业反映，政务大厅不同工作人员告知要件不一致；还有部分工作人员告知内容不全面，并未全部将所需材料完整告知企业，导致企业反复跑多次，影响企业办事效率。此外，还有企业反映因政务大厅电话打不通，无法便捷地获得明确指导，因此只能先到大厅去询问，再回去准备材料。 | 优化政务服务办事流程。依托一网通办政务服务平台，进一步优化办事流程，精简办事环节，简化办事材料，针对营商环境重点领域、企业群众办理高频事项进行持续梳理，并不断形成各类“主题场景式”办理清单，对涉及多部门联办的关联事项实行“打包”套餐服务，整合一张表单，减少重复填写和重复交件。此外，相关部门应进一步加强对大厅工作人员的业务技能培训，深化“首问负责、一次告知、限时办结、服务承诺”等机制，建设政务大厅标准化、规范化服务模式及制度管理体系，全面提升政务服务水平，让企业群众真正实现“进一门、跑一次、办成一件事”。 |  |  |  |
| 48 | “中介超市”知晓率低。“中介超市”平台端不好用，且与审批项目信息不能实现联动，无法及时获取项目信息，平台尚未充分起到联通供需双方的渠道桥梁作用。 | 进一步加大宣传引导力度，在不断完善“中介超市”平台服务功能的基础上，要从供需双方不同需求、目标的角度进行推介引导。 |  |  |  |
| 49 | 政务服务大厅窗口工作人员接待客户过程中聊天。 | 加强管理，严格落实窗口人员服务守则。 |  |  |  |
| 50 | 12345工单流转慢，及时回复率低，满意率不高。 | 建立部门联络员机制，派单之前提前沟通，提高派单准确率，并将派单、答复情况纳入“三考合一”。 |  |  |  |
| **知识产权** | 51 | 获得知识产权法规政策便利程度有待提高。有企业反馈所在地区对政策宣传主动性不强，获取相关政策都是企业自己主动了解，相关宣传不到位；部分政策在知识产权网站上不方便查找，寻找相关政策公示不便。 | 强化知识产权法规政策信息推送。完善知识产权网站、APP等功能，提升企业使用感，优化企业获取法规政策信息渠道，进一步加强知识产权法规政策的公示，同时推进有关知识产权法规政策信息的精准推送。 |  |  |  |
| 52 | 企业对本地区知识产权工作了解程度评价“一般”。 | 加强政府引导，发挥“桥梁”作用。强化政府宏观布局引导作用，进一步优化知识产权服务业聚集区建设，加强专利导航工作，完善重点产业专利导航工作对接机制，积极引导知识产权服务链上下游优势互补、多业态协同发展。 |  |  |  |
| 53 | 知识产权管理部门指导与支持力度有待提高。有部分企业反馈地区指导群会发送一些资料，但内容指导性不强，缺少培训等详细指导，有个别企业完全不了解从哪些部门或哪些途径获取指导与支持。 | 利用多途径多手段，提供有针对性指导与支持。切实了解企业实际需求，深入企业，做好基础走访与调研。通过线上（网站、公众号、微信群、线上培训或会议）、线下（走访、座谈、培训）多途径多手段，了解企业困难与需求，为企业提供针对性的帮助与指导。加强知识产权公共服务平台建设。进一步推进知识产权公共服务平台和专题数据库建设，强化各部门、各平台数据的互联互通，优化公共服务平台功能性，强化公共服务信息化、智能化水平，为市场主体提供综合性的服务平台，提升企业的使用感受与获得感。 |  |  |  |
| **创新创业活跃度** | 54 | 科技成果或项目难以及时转化资金筹措难度大。科技成果转化具有高风险、高投入且周期长特点，要求转化主体具有雄厚的资金基础。很多规模较小的企业无力承担巨额的转化资金和投入风险，成果转化资金来源相对单一，主要来源于国家投资、企业自筹、银行贷款等，社会资本投入较少，资金周转压力较大。 | 畅通企业融资渠道。引导金融机构围绕实体经济薄弱环节和重点新兴领域，给予一定的政策倾斜，加大对科技型企业的融资担保力度，增加对科技型中小企业信贷投放规模。探索运用股权投资、融资担保、上市激励等方式，支持中小微科技企业融资担保服务体系建设。为科技型中小企业提供用于企业科技研发、成果转化或产业化的贷款。 |  |  |  |
| 55 | 示范平台知晓率及参与率较低。中小企业示范平台、技术转移示范机构等服务平台，具有强大的资源优势。一方面，为中小企业提供政策宣传、解读、推送服务，帮助其申报享受惠企政策；另一方面，为高校、科研院所、企业提供集科技成果评价、检验检测、资本对接、技术转移、成果转化等在内的一站式全链条服务。 | 提升创新创业服务。加强中小企业示范平台、技术转移示范机构等服务平台的宣传力度，以技术转移转化为核心工作主轴，强化汇聚国内外技术、人才、资本、平台、服务等科技创新资源的服务平台，在研究开发、技术转移、知识产权、科技金融、创业孵化、科技咨询、检验检测认证、科技政策、专家人才等业务方向拓展服务功能，提供全链条专业化技术服务、个性化定制服务、一站式解决方案。 |  |  |  |
| 56 | 惠企政策未能及时精准落地。有企业反映，奖励补贴兑现时间较长，例如天津市2020年第二批认定高新技术企业的奖励补贴至今仍未发放。奖励未及时兑现会在一定程度上影响企业研发的积极性与持续性。 | 提高惠企政策的精准性、时效性。企业特别是中小微企业生产经营面临诸多困难，必须进一步落实好纾困惠企政策，避免政策和资金“空转”，确保各项决策部署落地生根，精准帮助企业解决难题，让企业有更多获得感。加强政策落地的督导与监管，重点关注督办审核完成率或拨款完成率较低的政策，督促政策落实，提高供给体系的质量和效率。 |  |  |  |
| 57 | 创新创业惠企政策的推广、解读以及落实情况满意度较低，部分企业反馈政府对创新创业方面的惠企政策的宣传渠道较少，只能自行上网查看了解相关政策，对政策的理解也会存在不准确、不到位的情况，缺少相关培训与讲解。 | 进一步加强创新创业惠企政策的推广与解读。创新政策解读形式，增强政策解读效果，全面提升解读工作质量。 融合运用网络、热线、政务服务场所等线上线下渠道，综合 采取“云讲堂”、在线答疑、现场培训、定点推送等方式，及时发布优惠政策，不断加大辅导解读力度，确保政策广为周知、易懂能会。着力打造“网上有专栏、 线上有专席、场点有专窗、事项有专办、全程有专督”的政策落实保障体系。同时，加强对惠企政策实施效果的跟踪调查评估。 |  |  |  |
| **基本公共服务群众满意度）** | 58 | 教育资源均衡发展满意度相对较低，存在区域间、城乡间、校际间教育质量和资源配置不平衡情况。对基础教育学位保障工作缺少规划，居民住宅配套学位规划短缺。 | 优化资源配置，推动教育布局科学合理。综合规划本地区城乡校点布局，消除区域、校际之间的办学差距，构建均等化公共教育服务体系，提高城乡教育一体化水平。加强教育信息化建设，努力实现就读升学全程“网上办理”。采取“增量推进、存量盘活”的方式，把提供优质教育资源供给放在改革首位，包括新建、改扩建学校的“加法”，也有整合资源、改造薄弱校并入名校一体化管理的“减法”。根据适龄儿童数量变化、区域间学位供给不平衡等情况，及时向社会发布学位预警提示，合理引导入学预期。建立人口预测与教育规模结构预调整的制度，教育、计生、公安、财政等各部门之间应形成联 动，根据人口变化规律及时科学地对扩大教育资源规模与结构作出调整。 |  |  |  |

注：请在首页盖章并由主要负责同志签字后于11月30日前报送区政务服务办政务服务室（user258）。