

辽宁省营商环境建设领导小组办公室文件

辽营商小组办发〔2020〕1号

关于印发《应对新型冠状病毒肺炎疫情 优化营商环境支持企业复工复产 经营发展的若干意见》的通知

省营商环境建设领导小组各成员单位：

为深入贯彻习近平总书记关于坚决打赢疫情防控阻击战的重要讲话和指示批示精神，全面落实党中央、国务院以及省委、省政府的决策部署，现将《应对新型冠状病毒肺炎疫情优化营商环境支持企业复工复产经营发展的若干意见》印发给你们，请认真落实。

辽宁省营商环境建设领导小组办公室

2020年2月13日



应对新型冠状病毒肺炎疫情 优化营商环境 支持企业开工复工经营发展的若干意见

为深入贯彻习近平总书记关于坚决打赢疫情防控阻击战的重要讲话和指示批示精神，全面落实党中央、国务院以及省委、省政府的决策部署，积极发挥企业在疫情防控中的重要作用，切实解决企业生产经营困难，全力支持企业保经营、稳发展，根据《辽宁省人民政府关于印发辽宁省应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情支持中小企业生产经营若干政策措施的通知》（辽政发〔2020〕6号）文件精神，特制定如下意见。

1. 推行“不见面审批”。全面落实《辽宁省推进“最多跑一次”规定》，加大对辽宁政务服务网和“辽事通”APP“政务服务网上办”的宣传力度，扩大社会知晓率，鼓励引导企业群众实行线上办理。对线上申报、线下受理的事项，采用线下邮递材料等方式，减少群众往来次数，实现“不见面审批”。

2. 积极开展“预约办”。对于企业确需线下现场办理的政务服务事项，各级政务服务中心要有效利用微信、网络、电话等方式，多渠道实行预约办理，统筹分配企业办事间隔，减少办事人员现场滞留时间。

3. 开通审批“绿色通道”，对涉及保障城市运行和企业生产必需、疫情防控必需、群众生活必需及其他涉及重要国计民生的审批事项，审批部门开辟应急审批“绿色通道”，不受工作时间和现行政程序限制，一事一议，即来即办。

4. 加快重大项目审批。坚持特事特办，实行“容缺审批”，项目可先开工建设、后续补充完善相关手续。立项、规划、土地、环评、招投标、施工许可等审批部门，要充分发挥投资项目审批平台和工程建设项目审批平台作用，加快推行网上审批，实现“不见面”在线办理。大力精简审批环节和事项，分类优化审批流程，实施联合审图和联合验收，推行区域评估、实行告知承诺制和项目代办服务。

5. 简化审批手续。各级政务服务中心大力推行告知承诺、容缺受理、否定备案等管理制度，进一步减免手续，简化流程，提升窗口服务质量，提高政务服务效能。

6. 优化政务服务流程。全面加强“代（帮）办”，进一步增加代（帮）办事项数量，加强代（帮）办服务质量，优化代（帮）办服务流程，完善代（帮）办过程中的材料及办事结果转接授权，确保服务顺畅。大力推进“就近办”，统筹安排乡镇（街道）、村（社区）便民服务资源，加强对乡镇（街道）、村（社区）便民服务站点的远程指导，提升办事能力，提高“就近办”事项数量。

7. 充分发挥项目管家作用。按照省营商局印发《关于积

极发挥项目管家作用，支持防控新型冠状病毒肺炎疫情期间企业开复工的通知》要求，各级项目管家要及时了解所服务的企业和项目的开复工情况，尤其是企业开复工预案和疫情防控预案制定情况，确保企业和项目严守安全生产和疫情防控“两个底线”，逐步恢复正常生产经营秩序。要第一时间协调解决在开复工过程中遇到的防疫物资短缺、疫情防控措施等问题。要积极宣传省委、省政府及各市、各部门出台的关于疫情防控和企业复工的各项政策和举措。要积极引导企业通过政务服务网、辽事通等平台，以网上办、指尖办、预约办、邮寄办等方式办理业务。对项目管家反映的相关问题，各级政府要高度重视，启动帮扶沟通协调机制，组织相关部门协调研究解决，真正为企业排忧解难。

8. 发挥 8890 综合服务平台作用。保证 8890 综合服务平台全天候渠道畅通，及时收集、处置群众各类诉求、咨询和建议，积极安抚群众情绪。开设“企业开工复工服务专区”专栏，24 小时受理企业开工复工所涉及的融资支持、税收缴纳、企业配套、人才用工等需求和问题，即时承办、及时协调、限时反馈，做到“一事一办、急事急办、特事特办”，全力支持帮助企业开工复工。配合国务院“互联网+督查”开展征集企业开工复工、恢复生产经营等问题线索工作。建立企业开复工问题线索“日报告”制度，积极发现反馈影响企业经营生产的“不作为”现象，重点关注群众反映的各地

区各部门工作中不担当、搞形式主义、官僚主义等问题线索。

9. 拓展网络服务平台功能。全面推进一体化在线政务服务平台和“辽事通”APP应用，进一步强化平台功能建设，各部门要加大工作力度，进一步打破“烟囱”“孤岛”在更大范围实现“一网通办”，全省政务服务事项“应上尽上”。在辽宁政务服务网和辽事通APP上设置“疫情防控”和“企业开复工”专栏，及时发布全省疫情通报、防控动态和科普知识，帮助群众实时掌握全省疫情状况和防护方法，宣传政府对企业开复工的政策举措和部署要求。在“辽事通”APP增设“免费在线咨询诊疗”版块，整合全国各地和省内优秀医疗资源，为咨询群众提供免费答疑问诊服务。

10. 加大对涉及营商环境问题的督查督办力度。应对国家、省出台的帮扶企业恢复生产经营、支持开复工建设的涉及营商环境的各项政策措施，各级营商部门要加大工作推进力度，确保政策落实到位，取得实效。对疫情防控期间，各地围绕支持企业生产经营开展的优化营商环境工作，将纳入全年营商环境工作考核。对落实不到位的地区和部门，将予以全省通报。对在此期间发生的破坏营商环境，影响企业开复工经营发展的问题，一经发现查实，将严肃处理。

11. 加强各级政务服务中心服务保障。各级政务服务中心要公布全部进驻窗口单位的业务咨询电话，实行全天候轮岗值班，及时回应和解决企业办理事项时存在的痛点堵点问

题，妥善处理企业在网上办事过程中遇到的各类紧急突发状况。进一步完善防控期间的工作制度，因地制宜调整工作窗口布局，增设体温测量区、人员登记区、临时窗口服务区等区域，做好人员预防监测，指导办事群众做好疫情防护工作。

12. 加大投诉办理力度。疫情期间大力推行营商投诉网上办理，提高投诉办理实效性和案件办理质量。对涉及多个部门共同协调解决的问题，可采取电话、微信、网络会议等形式研究解决。不得以疫情防控工作为由延误办理和反馈。