

鹤壁市中级人民法院

鹤壁市中级人民法院 关于企业反映困难问题收集和办理工作 实施意见（试行）

为进一步推进“万人助万企”工作，提升市法院服务企业水平和质量，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，做好问题的收集、分办、办结和反馈，结合工作实际，制定本意见。

第一条 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、商业秘密，或诉求事项已办结、相同诉求人仍以同一事实和理由提出诉求等方面的问题，不纳入企业困难问题受理范畴。

第二条 企业反映困难问题的收集和办理工作，实行“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”和“依法、及时、高效”的原则。

第三条 收集企业困难问题的渠道：

1. 法院干警利用“企业服务月”活动深入走访企业，并指定专人负责收集企业困难问题，填写《走访企业名单统计表》，

《已解决问题情况统计表》《拟交办问题情况统计表》于每月20日前提交院营商办。

2. 服务管家及法律服务专员通过“五位一体”服务企业机制，收集企业困难问题，填报《“五位一体”人员服务企业问题台账》《“五位一体”人员服务企业收集及解决问题台账》，于每月25日前提院营商办。

3. 通过民营企业诉求响应平台、来信来访及其他有效渠道反映困难问题，并入《“五位一体”人员服务企业问题台账》。

第四条 院营商办负责全院干警联系服务企业工作，各庭室、部门负责联系本部门干警对接服务企业联系工作，服务管家及法律服务专员负责重点企业联系服务工作。

第五条 各庭室、部门收到企业反映的困难问题时，第一时间与企业核实反映问题的详细情况，摸清企业诉求，填写台账，反馈院营商办。院营商办每月汇总收集的企业问题台账，根据政策执行、合同履行、劳务纠纷、民商事案件、行政案件等分类建立问题台账，按交办程序办理。

第六条 企业困难问题办理流程：

1. 分析交办。院营商办每月对各种渠道上报的企业困难问题进行汇总，结合县区院及本院庭室、部门职责，明确办件单位，将问题交至各办件单位。各办件单位提出初步解决方案，并按时限要求回复院营商办。其中，对企业反映的咨询类问题，院营商

办直接转交相关职能部门进行答复；对需由省、市级层面协调解决的困难问题，呈报院“万人助万”工作领导小组组长，将问题转交市“万人助万企”活动指挥部办公室协调办理。

2. 召开会议。院营商办汇总各办件单位的初步解决方案，涉及特殊事项或需政府层面协调的问题呈报院“万人助万”工作领导小组组长审核后上报市“万人助万企”活动指挥部办公室。不定时主持召开企业服务日座谈会，面对面听取企业意见建议，现场协调帮助解决。

3. 办理反馈。对办理时限进行明确：一是对企业反映的咨询类问题，办件单位需在3个工作日内答复企业，并向院营商办报备。二是企业服务日座谈会涉及的相关问题，由院营商办根据会议要求明确办件单位、办理要求和落实时限，并发至办件单位，办件单位及时将答复意见报送院营商办汇总，院营商办需在1个工作日书面反馈市“万人助万企”活动指挥部办公室或企业；三是对因法律法规、政策限制或其他因素，一时难以解决的问题，由办件单位向企业做好说明和解释工作。

第七条 办件单位应在规定时限内把办理情况当面或书面答复企业，同时把办理结果经主要领导审核后以正式文件报院营商办。

第八条 各办件单位要按照要求，以项目化推进工作落实机制形式，实行“挂牌督办、签单销号”，积极回应企业诉求，提

高办事效率，做到“事事有回音、件件有落实”。

第九条 院营商办按照办理时限要求，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；对未按时办结的困难问题，及时发函督办；对问题办理不彻底、答复不规范、企业不满意的，实行专项督办。

第十条 本意见自印发之日起执行，由市中级人民法院负责解释。

2022年11月3日