**关于“网上办、预约办、帮代办、不见面”的实施细则**

为贯彻市委市政府《关于促进中小微企业稳定发展的若干措施》的文件精神，支持中小微企业复工复产、共渡难关，现制定“网上办、预约办、帮代办、不见面”的实施细则。

一、推行不见面审批服务

依托全市一体化政务服务平台和市、区、街三级政务服务体系，为中小微企业提供实时、便捷、高效的网上政务服务，实现各级各部门的政务服务事项在南京政务服务网“应上尽上、一网通办”。同时将中小微企业日常办理的高频事项延伸到江苏政务服务APP手机端和自助端，满足疫情防控期间“足不出户、居家办事”的政务服务需求。（网上办理指南详见附件1）

二、提供多渠道预约办理

疫情防控期间，政务服务以网上办理为主，同时在政务服务大厅设立应急服务窗口。确需到现场办理的事项，企业可提前通过江苏政务服务APP在线预约或在工作时间电话预约后，到指定窗口办理。（预约办理指南详见附件2）

三、优化审批服务流程

中小微企业在南京政务服务网登录并实名注册，通过专属用户空间，可“零材料”或极简材料申请办理“一照通”事项；对企业复工复产急需办理的审批服务事项，协调各有关部门加快审批速度。（企业用户空间及“一照通”服务指南见附件3）

  四、强化帮办代办服务

在南京政务服务网开设"代办服务"专栏，接受企业投资建设项目（包括新建和改扩建项目）帮代办咨询和申请，由市、区（国家级园区）两级代办中心在各自层级范围内为企业提供帮代办服务。在市、区（园区）政务大厅设立代办服务综合窗口，并开通代办服务咨询电话，为企业投资建设项目申报提供咨询和指导。（帮办代办服务指南详见附件4）

  五、推进“不见面交易”

出台《不见面交易清单》，加快推进“文件无纸化、标书在线传、开标不见面、系统辅助评、结果快递送、过程全留痕”的公共资源“不见面”交易体系建设。通过启动“易事通”服务，为中小微企业提供一站式便捷服务。通过加大“微快递”工作力度，为中小微企业提供全面性、常态化的交易事项提醒。（不见面交易服务指南详见附件5）

六、做好政务服务“总客服”

通过政务热线“一号答”专席（拨打12345按9号键），为企业提供行政审批及政务服务咨询；通过政务热线企业服务专席（拨打12345按2号键）受理企业在经营发展中遇到的与政府服务、政策制定和执行等相关的咨询、求助、投诉和建议。

附件：

1、网上办理指南

2、预约办理指南

3、企业用户空间及“一照通”服务指南

4、帮办代办服务指南

5、不见面交易服务指南

                                      市政务服务管理办公室

              2020年2月12日