无锡高新区（新吴区）营商环境观察员

工作制度

第一章 总则

第一条 目的与依据

为持续优化我区市场化、法治化、国际化一流营商环境，拓宽社会监督渠道，精准对接企业需求，借鉴先进地区经验，依据国家、省、市相关部署，结合本区实际，特制定本工作制度。

第二条 定位与原则

营商环境观察员（以下简称“观察员”）是无锡高新区（新吴区）优化营商环境工作专班（以下简称“工作专班”）聘任的公益性社会监督力量，遵循“客观公正、实事求是、严守纪律、高效务实”的原则开展工作。

第二章 观察员的选聘与管理

第三条 选聘条件

（一）政治坚定：拥护党的路线方针政策，遵纪守法，诚信公正。

（二）经验丰富：熟悉经济、法律、企业管理等领域，或在集成电路、生物医药、智能制造等本区主导产业有3年以上从业经验。

（三）社会责任感强：热心公益，善于沟通，能真实反映企业诉求。

（四）地域覆盖：兼顾国企、民营、外资、大中小微等各类市场主体代表，适当覆盖园区、街道、商会、行业协会等。

第四条 选聘程序

（一）公开征集：通过政务平台、商会协会等渠道发布招募公告，采取单位推荐与个人自荐相结合的方式进行选聘。

（二）联合审查：由工作专班办公室（设于区发改委）会同区商务局、市场监管局、政法委等部门进行资格审查及筛选。

（三）颁发聘书：拟定名单后报工作专班，经批准后颁发聘书（任期3年，可连任）。

第五条 组织管理

工作专班办公室负责观察员的日常联络、培训及协调解决问题。建立观察员档案，实行“定期会晤+年度述职”的动态管理机制。

第三章 工作职责

第六条 核心职责

（一）政策落地监督：收集国家、省、市及区级优化营商环境政策在本区企业的落实情况，识别“最后一公里”堵点。

（二）问题诉求采集：每名观察员固定联系不少于5家代表性企业，系统收集企业在开办、运营、退出等全生命周期中的痛点难点，形成问题清单。

（三）政企沟通联络：参与区政府组织的参与“新吴营商环境恳谈日”“产业链专项调研”“营商环境吐槽大会”等政企互动，提出建设性意见。

（四）典型案例发掘：总结本区在政务服务创新、监管改革、权益保护等方面的优秀案例和最佳实践。

（五）先进经验传播：跟踪长三角、粤港澳大湾区等先进地区及国际一流营商实践，提炼可复制推广的改革举措。

（六）国际对标研究：结合外资集聚特点，专项监测外商投资准入、跨境数据流动、知识产权保护等国际高标准规则落地情况。

第四章 工作方式与流程

第七条 多渠道信息收集

观察员通过定期走访、专题调研、座谈交流、列席会议、“沉浸式”体验等方式，建立多层次、立体化、全方位的信息收集渠道，真实、全面、高效地捕捉营商环境“痛点”“堵点”“难点”。

第八条 问题处理闭环机制

（一）提交分类：观察员梳理问题→工作专班办公室分类（咨询/建议/投诉等）→转办至责任部门。

（二）限时反馈：简单问题5个工作日内回复，复杂问题15个工作日内提出方案并通报进展。

（三）跟踪督办：工作专班办公室对办理情况全程督导，结果向观察员和企业双向反馈。

第九条 建言献策与评估

（一）定期报送：观察员对观察到的问题现象进行分析，提出意见建议，形成履职报告，定期报送工作专班。

（二）年度报告：工作专班办公室整合观察员意见，形成我区营商环境年度报告。

（三）参与评估：观察员参与重大政策事前意见征询及事后效果评估。

第五章 权利与义务

第十条 观察员权利

（一）获取区政府营商环境政策汇编、工作简报等资料。

（二）经批准后，可列席相关专题会议或查阅非涉密文件。

（三）对职能部门办理问题情况进行质询和满意度评价。

**第十一条 观察员义务**

（一）严守纪律：遵守国家保密法规，保护企业商业秘密及个人隐私。

（二）廉洁自律：不得以观察员身份谋取私利或干扰企业正常经营，主动接受社会监督。

（三）客观公正：基于事实反映问题，禁止散布不实信息或公开发表未经许可的言论。

（四）定期履职：积极参与营商环境专题活动，每年至少提交2份有效问题报告或建议。

第六章 保障与监督

第十二条 履职保障

（一）设立观察员专项经费，用于调研、培训等。

（二）建立职能部门“首问负责制”，对推诿塞责者通报问责。

第十三条 评价激励

对贡献突出的观察员授予“金牌观察员”称号，推荐参与市级评优；根据企业问题解决成效对部门进行表扬。

第七章附则

第十四条 本制度由无锡高新区（新吴区）优化营商环境工作工作专班办公室负责解释。

第十五条 本制度自发布之日起施行。

无锡高新区（新吴区）优化营商环境工作工作专班办公室

2025年9月25日