

# 湖北省市场监督管理局办公室

鄂市监办注函〔2023〕39号

## 省市场监管局办公室关于印发《全省个体工商户公共服务专区应用和维护工作规范（试行）》的通知

各市、州、县市场监管局：

现将《全省个体工商户公共服务专区应用和维护工作规范（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。



湖北省市场监督管理局办公室

2023年7月19日

（此件依申请公开）

# 全省个体工商户公共服务专区 应用和维护工作规范

(试行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为贯彻落实《促进个体工商户发展条例》和《湖北省促进个体工商户发展若干措施》，充分应用“全省个体工商户公共服务专区”（以下简称服务专区），强化政策宣传，推动政策落实，畅通个体工商户诉求渠道，提升综合服务能力，制定本规范。

**第二条** 本规范所指的服务专区，是由省市场监管局开发建设的，为个体工商户提供信息资讯、政策措施宣传解读和诉求反映和处理功能的服务平台。

**第三条** 全省各级市场监管部门应用服务专区应遵循此规范。

## 第二章 主要功能

**第四条** 服务专区目前设在省市场监管局门户网站（<https://scjg.hubei.gov.cn/>），由前台页面和后台管理系统组成。前台页面主要面向个体工商户使用，后台管理系统主要面向市场监管部门相关工作人员使用。服务专区还可设在市场监管“智慧服务一张网”及其他网络平台。

**第五条** 服务专区前台页面入口设在省市场监管局门户网站主页底部。后台管理系统入口为 <http://61.183.191.35:9092/Zwzyg1>

\_Admin/login。“智慧服务一张网”上线运行后，服务专区相关功能将融入运行。

**第六条** 服务专区主要有新闻资讯、法律法规、政策措施和诉求系统四个模块。

**第七条** 新闻资讯模块主要展示全省各地促进个体工商户发展的相关新闻、典型经验及活动内容。

**第八条** 法律法规模块主要展示涉及个体工商户登记和发展的相关法律法规及解读。

**第九条** 政策措施模块主要展示全省各地促进个体工商户发展的各类优惠政策、扶持措施等。

**第十条** 诉求模块主要是为个体工商户提供相关诉求的提交、解决、反馈等功能。

### **第三章 职责分工**

**第十一条** 省市场监管局（以下简称省局）成立服务专区运维和管理工作专班（以下简称工作专班）。省局注册处、科信处、信息中心、省个私中心安排相关工作人员作为专班成员。

**第十二条** 工作专班负责服务专区的统筹谋划、开发建设、技术维护、信息发布管理，保障服务专区安全、稳定、高效运行。

**第十三条** 省局注册处负责统筹协调专区运维和管理工作。根据工作需要组织召开专班会议，研究解决应用和维护过程中的各类问题；组织开展服务专区宣传工作；推动服务专区纳入“智慧服务一张网”；指导全省系统做好服务专区应用工作。

**第十四条** 省个私中心负责服务专区的日常应用及管理。具

体负责涉及省局的个体工商户诉求办理、转办及回复；及时收集个体工商户发展的法律法规、新闻资讯，以及省级（含）以上政府、市场监管部门及相关部门出台的适用于个体工商户的政策措施等信息，并在服务专区对应模块更新上传；督促各级市场监管部门按规定时间办理诉求，统计分析诉求办理情况。

**第十五条** 省局科信处负责服务专区开发建设工作的。统筹服务专区建设及升级完善，将服务专区纳入“智慧服务一张网”。

**第十六条** 省局信息中心负责服务专区日常运行维护管理的技术保障工作。协调技术服务单位按照业务需求做好服务专区运行保障，及时解决服务专区运行过程中出现的系统问题。

**第十七条** 各市、州、县市场监管部门应充分应用服务专区，明确专区内部主管机构，具体负责专区日常应用管理工作，及时办理服务专区涉及本单位的个体工商户提交的诉求，定期对诉求情况进行统计分析。

**第十八条** 各市、州、直管市、神农架林区市场监管部门要督促、指导各县（市、区）市场监管局充分宣传、应用服务专区；全面掌握各县（市、区）诉求提交及办理情况，对应用率不高、诉求办理超期、好评率不高的地方，及时督办并适时通报；收集、汇总本地区出台的适用于个体工商户的政策措施、新闻资讯，及时报省局工作专班。

## **第四章 业务规则**

**第十九条** 各级市场监管部门应及时登录服务专区后台管理系统，查看相关诉求信息，形成受理、甄别、分类、转办、反

馈闭环机制。

**第二十条** 属于市场监管部门职责范围内的诉求，由服务专区主管机构填写转办单，于1日内转相关业务机构办理。承办机构应加强与个体工商户的沟通对接，了解具体诉求，帮助处理解决。办理完结后，承办机构应及时将办结情况及佐证材料报服务专区主管机构，由服务专区主管机构上传并回复个体工商户。

**第二十一条** 属于市场监管部门职能范围外的诉求，服务专区主管机构应及时上传并回复可咨询或提出诉求的部门名称及联系人、联系方式等信息。

**第二十二条** 各级市场监管部门应在个体工商户提交诉求之日起15日内办结，通过服务专区后台管理系统上传并回复办理情况及佐证材料。

**第二十三条** 鼓励有条件的地区依托扶持个体工商户发展联席会议制度，推动相关部门宣传、应用服务专区，探索构建个体工商户诉求在部门间转办、回复、督办的工作机制。

## **第五章 附 则**

**第二十四条** 本规范由省局负责解释。

**第二十五条** 本规范自印发之日起实施。