

枣庄职业(技师)学院办公室文件

枣职院办发〔2021〕6号

枣庄职业(技师)学院办公室 关于转发《枣庄市“企呼枣(早)应、接诉即办” 工作实施方案》的通知

各系(院)、部门:

为进一步服务枣庄“工业强市、产业兴市”战略部署,根据学院主要领导指示要求,现将中共枣庄市委办公室、枣庄市人民政府办公室关于印发《枣庄市“企呼枣(早)应、接诉即办”工作实施方案》的通知转发给你们,请结合工作实际,抓好贯彻落实。

2021年3月31日

中共枣庄市委办公室文件

枣办发〔2021〕4号

中共枣庄市委办公室

枣庄市人民政府办公室

关于印发《枣庄市“企呼枣（早）应、接诉即办”工作实施方案》的通知

各区（市）党委、人民政府，枣庄高新区，市委和市政府各部门（单位）：

《枣庄市“企呼枣（早）应、接诉即办”工作实施方案》已经市委、市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

中共枣庄市委办公室

枣庄市人民政府办公室

2021年3月24日

枣庄市“企呼枣（早）应、接诉即办” 工作实施方案

为深入贯彻落实党的十九届五中全会关于加快转变政府职能、持续优化市场化法治化国际化营商环境的部署要求，进一步畅通企业诉求反映渠道、提升政府服务企业效能，推动有效市场和有为政府更好结合，按照上级有关文件精神，结合我市实际，制定本实施方案。

一、总体目标

聚焦“工业强市、产业兴市”战略部署，深化“一切围绕企业转、一切盯着项目干”服务理念，建立快速响应、高效办理、及时反馈、闭环运行的“企呼枣（早）应、接诉即办”工作机制，推动实现“企有所呼、我必有应，闻风而动、接诉即办”，全力打造一流营商环境，为新时代现代化强市建设提供坚强保障。

二、工作机制

诉求主体为全市所有企业（含已签约即将落地企业）。

（一）畅通诉求渠道。

1. 搭建综合指挥平台。依托12345政务服务热线，搭建市、区（市）、镇（街）三级联动的“企呼枣（早）应、接诉即办”综合指挥平台（以下简称“指挥平台”），综合处理全市各类企业诉求的分流办理、督促督办和评价考核等事项，实现“统一受理、

统一服务、统一督办、统一考核”。指挥平台定期召开联席会议，交流通报工作进展情况，及时研究解决重大事项和重要问题。

2. 建设网络受理平台。依托“爱山东·枣庄”APP，开发“企呼枣（早）应”模块，引导企业通过APP提出各类诉求，并直接接入指挥平台进行分流办理。

3. 整合现有各类渠道。将国务院“互联网+督查”平台、人民网领导留言板、省级政务服务热线、省委省政府企业诉求“接诉即办”平台、闪电新闻客户端、12345热线、市长信箱等渠道受理的企业诉求，全部接入指挥平台，构建“扎口受理、闭环办理、分类处置、反馈考核”机制，确保企业诉求“件件有回音、事事有着落”。

（二）明确诉求类别。

1. 咨询类：（1）企业对国家和省、市有关法律法规、规章政策、业务事项、办事流程等方面的咨询事项；（2）企业对政府部门工作职责方面的咨询事项。

2. 求助类：（1）企业在开办登记、投资建设、生产经营、变更注销等全生命周期运行中遇到的困难和问题；（2）企业需要政府部门提供技术、人才、融资、要素保障等方面的协调服务。

3. 意见建议类：（1）企业对全市经济社会发展等方面的意见建议；（2）企业对政务服务效率、质量等方面的改进建议；（3）企业对政府部门在政策制定、政策执行、政策服务等方面的意见建议；（4）企业对全市营商环境建设方面的意见建议。

（三）办理流程。

1. 创建工单。市指挥平台设立企业诉求话务专席和受理专员，对通过各类渠道接收的企业诉求，由工作人员准确详实记录企业诉求的提出时间、企业名称、联系方式、具体事项等内容要素，形成诉求工单。

2. 分类处置。市指挥平台对政策明确、能依据知识库作出答复的咨询类涉企事项要即时答复；对不能即时答复的咨询类、求助类、意见建议类、投诉类事项，要建立精准派单机制，按照“属地管理、谁主管谁负责”原则，制定权责对等、职责清晰的派单目录，明确各类诉求的承办单位，确保第一时间转办。如承办单位认为转办事项不属本单位职责范围的，要在接单后一个工作日内提出办理建议，并详细说明原因和依据，经本单位主要负责人签字后退回市指挥平台；市指挥平台重新核定承办单位，或由市委编办会同市司法局在一个工作日内确定承办单位，进行二次转派。

实行首接负责制。各承办单位对接收的企业诉求要第一时间核实，认真负责办理，并在期限内回复市指挥平台，对涉及两个以上单位的诉求办理事项，由市指挥平台确定首接单位，牵头协调办理，其他单位要积极配合，不得推诿。各有关单位要明确专人，第一时间接收市指挥平台转办的诉求工单。

（四）限期办理。

1. 快速响应。承办单位在接到诉求工单后，要在1个工作日内

内启动核实程序，与反映人进行沟通联系，详细了解企业诉求具体情况。

2. 高效办理。对于企业反映的诉求，承办单位要依法履行职责，能当天解决的，当天解决；当天解决不了的，尽快拿出解决方案，2个工作日内答复，10个工作日内解决或服务确认。对于难度较大或者需多个单位协调的事项，由承办单位提出书面申请，经单位主要负责人签字同意，报市指挥平台审核通过后，可延长至25个工作日内办理，并由承办单位向企业做好解释沟通工作。

3. 及时反馈。承办单位对企业诉求的办理情况，要坚持“全面、准确、真实”的原则，在规定时限内答复企业，并同时反馈至市指挥平台。

（五）督办问效。

1. 实时跟踪。企业诉求受理后，市指挥平台将全程跟踪落实情况，企业可通过12345热线实时了解诉求办理情况。

2. 督办亮牌。企业诉求办理实行“红黄灯”制度，如承办单位未在规定时间内向市指挥平台反馈办理情况，平台将自动发函督办，并予以“黄灯亮牌”。1个月内连续两次获得黄灯亮牌的单位，由市指挥平台约谈其主要负责人。督办后，1个工作日内仍未反馈的予以“红灯亮牌”。1个月内连续两次获得红灯亮牌的单位，按照有关规定启动问责程序。

3. 回访评价。企业诉求实行一事一评估，承办单位办理完成后，市指挥平台将通过12345热线电话回访等途径，进行满意度

测评。对不满意的诉求事项，当日退回承办单位重新办理，承办单位要在5个工作日内办理并反馈。

（六）审核办结。

1. 办结标准。企业诉求经市指挥平台回访，企业对答复处理意见满意的，即为办结。

2. 办结核查。承办单位经两次办理、答复后企业仍不满意的，填写《“企呼枣（早）应、接诉即办”不满意诉求审核反馈表》，由本单位负责人签字并加盖单位公章，上传至市指挥平台，由市指挥平台提出核查意见。对办理结果符合规定、答复意见准确的，作出办结处理意见，并安排承办单位进一步向企业做好解释说明；对办理结果或答复意见存在问题的，责成承办单位限期办理落实到位。

3. 追责问责。对未与企业沟通回复却反馈为已沟通、已回复等提供虚假信息或限定时间内未办理落实到位的，将给予通报批评，并按照有关规定启动问责程序。

三、保障措施

（一）强化组织领导。成立枣庄市“企呼枣（早）应、接诉即办”工作领导小组（以下简称“市领导小组”），下设综合协调组、督导问效组，负责全市企业诉求接诉即办工作的组织领导、决策部署、统筹协调和督促落实。各区（市）、枣庄高新区要建立“企呼枣（早）应、接诉即办”配套落实机制，由区（市）、枣庄高新区分管负责人任组长，确定承办机构，明确责任科室及责任

人，具体负责本辖区相关工作，镇（街）也要建立健全相应工作机制，形成市、区（市）、镇（街）三级办理网络。

（二）强化责任落实。要落实属地责任，聚焦辖区内营商环境的痛点、难点、堵点问题，制定具体实施方案，列出服务清单，层层压实责任、落实任务，形成上下联动、同频共振、整体推进的工作格局。市直各有关部门单位要把“企呼枣（早）应、接诉即办”工作纳入重要议事日程，主要领导为第一责任人，明确分管领导、办理科室及人员，建立“归口办理、分级负责、限时办结、监督考核”的工作机制，细化工作方案，制定服务清单，确保按时办理、答复和反馈。

（三）强化检查考核。市综合协调组对各区（市）和市直部门（单位）诉求事项办理情况，实行一月一通报、一季度一测评、半年一排名、年终总评的考核评价机制，考核结果纳入对区（市）、市直部门（单位）、驻枣单位年度综合考核。市督导问效组不定期组织人员进行暗访，针对企业反映强烈的问题无动于衷、消极应付，对合理诉求推诿扯皮、冷横硬推，态度简单粗暴、颐指气使等形式主义、官僚主义线索，按程序移送至市纪委监委，并在市政府网站、报纸、新闻媒体上予以曝光。

（四）强化宣传引导。各区（市）、枣庄高新区和市直各有关部门单位要全面加强对“企呼枣（早）应、接诉即办”工作机制和诉求反映渠道的宣传力度，通过举办工作推进会、企业培训会、印发宣传手册等方式，不断增强有关单位和市场主体的知晓度、

参与度，实现各类企业广泛覆盖，确保各企业应知尽知、各单位应入尽入。