

# 庆元县人民政府办公室文件

庆政办发〔2023〕48号

---

## 庆元县人民政府办公室关于印发庆元县营商环境“市长热线”实施方案的通知

各乡（镇）人民政府、街道办事处，县政府直属各单位：

经县政府同意，现将《庆元县营商环境“市长热线”实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻实施。

庆元县人民政府办公室

2023年10月23日

# 庆元县营商环境“市长热线”实施方案

为贯彻落实市委和县委决策部署，全面助力营商环境优化提升“一号改革工程”，打造“政府无事不扰、服务无处不在、创业浙丽最好”的营商环境品牌，特制定庆元县营商环境“市长热线”实施方案。

## 一、工作目标

通过设立“一条专线”，优化“五项机制”，完善“五项服务”，全面助力营商环境优化提升。

设立“一条专线”，即在县12345政务服务中心设立营商环境服务专线，对营商环境方面的咨询、投诉、举报实行专席专人接听、专项受理。

优化“五项机制”，即建立并落实好分类处理、接诉即办、协调督查、评价反馈、分析研判机制，形成涉及营商环境的投诉举报事项“统一接收—及时分流—按责转办—限时办结—督办督查—评价反馈”的流程闭环，实现“事事有回音、件件有着落、环环有痕迹”。

完善“五项服务”，即依托民呼我为平台“线上+线下”的服务功能，为企业发展提供营商环境方面的政策查询、事项咨询、投诉受理、难事协调、建议征集等一号式服务。

## 二、重点工作

### （一）设立专线引导。

开通营商环境服务专线，设立统一语音导航和1个服务专席，并根据来电量实时调整专席、话务员数量，一号受理营商环境相关的咨询投诉举报。

### （二）完善办理流程。

1. 分类处理。咨询求助类：话务员查询知识库直接解答或三方通话

连线职能部门专家进行解答，不能在线解答的形成工单转交相关责任单位办理，承办单位收到事项后在1个工作日内将咨询事项答复反馈给来电人。投诉举报类：形成诉求工单转交相关责任单位办理，承办单位收到事项后应在1个工作日内签收，“简单事项”2个工作日内办结，“一般事项”5个工作日内办结，“疑难事项”可申请适当延长，并向来电人说明延期办理理由和依据。意见建议类：在话务员或三方通话当场答复的同时，实行“每月一汇总，每季一上报”。每月对营商环境相关意见建议进行梳理、统计、汇总，每季进行一次分析研判，形成分析报告。

2. 接诉即办。建立健全营商环境事项接诉即办工作机制。严格按照规定时限规范工作流程，建立浙政钉快速沟通渠道，提速交办和回访核实，快速为企业排忧解难。

3. 协调督查。责任单位作为解决问题的主体，及时回应企业诉求，全力解决企业急难愁盼问题，加强综合协调，合力解决疑难复杂事项，切实提升企业满意度。建立健全定期通报晾晒制度，压实承办单位主体责任，切实提升办理质效，对推诿、扯皮、拖延等工作不到位并造成不良影响的进行倒查问责。

4. 评价反馈。建立健全营商环境投诉“好差评”机制，运用智能、电话、短信、媒体监督等评价方式，对营商环境投诉类事项办理效率和办理情况应评尽评。建立“差评”清单、责任清单、整改清单，动态更新，整改回访满意率要达到100%。

5. 分析研判。建立定期分析报告制度，运用平台大数据，对涉企热点问题等进行信息收集和归类分析，挖掘营商环境方面的普遍性问题和热点难点，提出合理化意见建议。

### （三）完善为企服务知识（专家）库。

1. 完善为企服务知识库。各涉企职能部门按格式梳理涉企事项特别是高频事项，整理核心要点，细化适用场景，以问答形式不定期推送给营商服务“市长热线”知识库，并根据政策变化动态更新，确保企业获得的信息及时、精准。

2. 建立为企服务专家队伍。以行政服务中心涉企服务窗口和职能部门涉企处室的业务骨干为重点，组建涉企政策专家队伍，对营商环境热线当场不能解答的咨询类事项，可通过“三方通话”方式及时解答。对企业咨询或反映较集中的阶段性热点，各职能部门要安排专人到营商环境热线话务现场开展培训指导或驻场直接接听和答复。

## 三、工作要求

（一）提高思想认识。各乡镇（街道）、县级涉企有关部门要高度重视营商环境“市长热线”工作，加强组织领导，落实专人负责，动态更新为企服务知识库，及时受理办理企业投诉，倾听企业呼声，回应企业关切，让企业有实实在在的获得感。

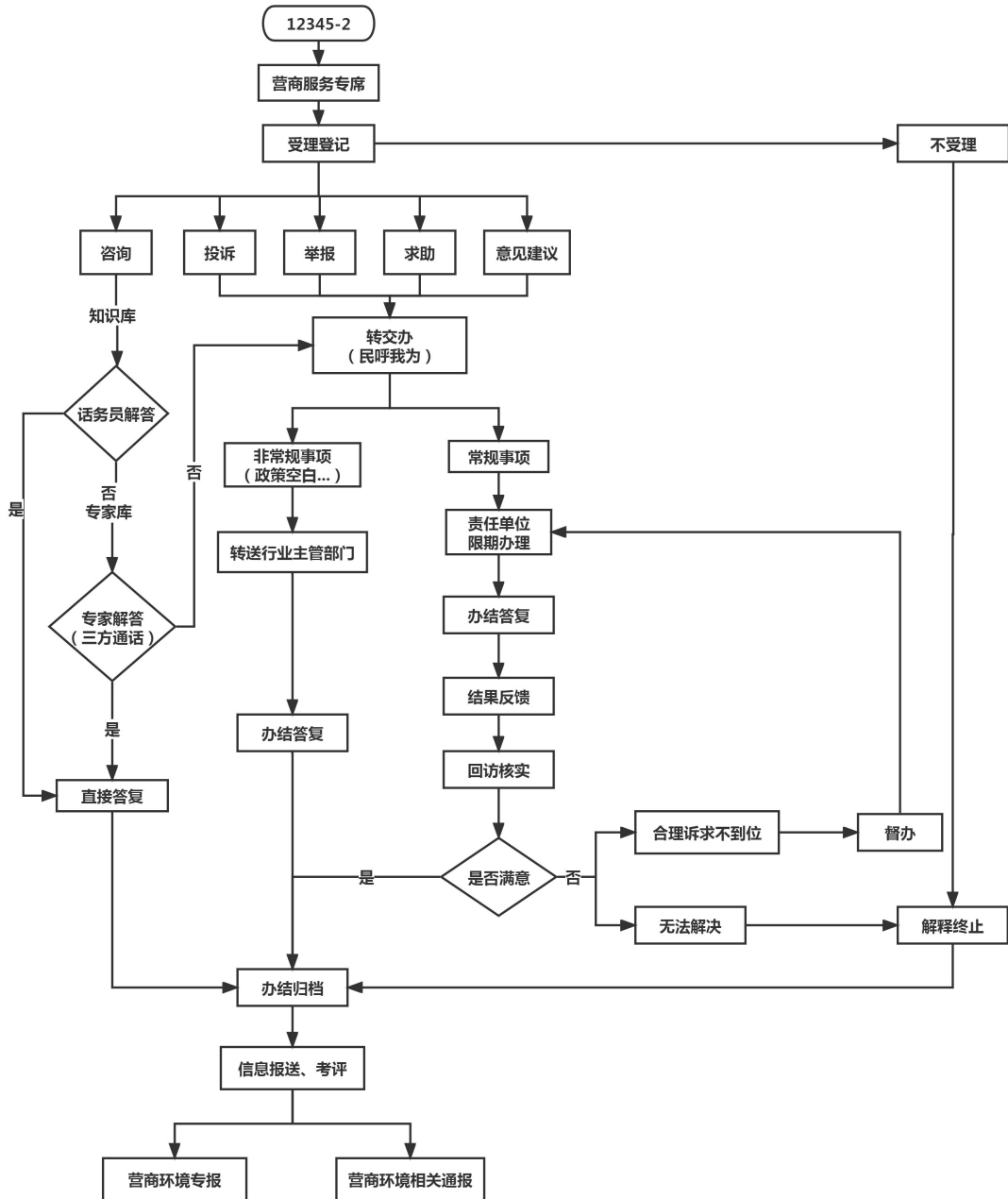
（二）加强效能评估。建立健全效能评估体系，工单响应率、按期办结率、一次性化解率、办结满意率等指标纳入信访工作年度考核，定期进行晾晒通报。对推诿扯皮、久拖不决造成重复投诉和不良影响的，列入县政府督查内容。

（三）加强宣传推广。运用报纸、电视、微信公众号等媒体和平台，广泛宣传热线服务内容和各级各部门服务企业典型案例，增强干部服务理念，形成人人都是营商环境、事事都事关营商环境的浓厚氛围。

附件：庆元县营商环境“市长热线”工作流程图

附件

## 庆元县营商环境“市长热线”工作流程图



---

抄送：县委各部门，县人大办，县政协办，县人武部，县法院，县检察院。

---

庆元县人民政府办公室

2023年10月23日印发

---