

潮州市人民政府办公室关于印发潮州市 进一步强化市场主体诉求响应服务 工作方案的通知

潮府办函〔2023〕18号

各县、区人民政府（管委会），市府直属各单位，市各开发区、潮州新区管委会：

《潮州市进一步强化市场主体诉求响应服务工作方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。执行过程中遇到的问题，请径向市政务服务数据管理局反映。

潮州市人民政府办公室

2023年5月18日

公开方式：主动公开

抄送：市委各部委办，市人大办，市政协办，市纪委办，潮州军分区，市法院，市检察院，驻潮部队，中央、省驻潮各单位，各人民团体，各民主党派，各新闻单位。

潮州市进一步强化市场主体诉求响应 服务工作方案

为深入贯彻党的二十大精神和中央经济工作会议精神，全面落实省委十三届二次全会、省委经济工作会议、全省高质量发展大会部署，落实省委省政府关于实施“百县千镇万村高质量发展工程”促进城乡区域协调发展的战略部署和关于实体经济为本、制造业当家的决策部署，落实市委市政府高质量发展工作举措，扎实办好“提高惠企利民服务便捷度”民生实事，进一步强化我市市场主体诉求响应服务，助力高质量发展，制定本方案。

一、工作目标

依托广东省市场主体诉求响应平台，结合我市实际，建立线上线下融合、企业有呼必应的一体化诉求响应工作体系，及时掌握市场主体反映的突出问题，不断破解矛盾困难，着力提升市场主体信心，激发市场活力，打造一流营商环境。在2023年底前，全面建成市、县（区）两级联动、各部门协同的诉求响应机制，建立市场主体诉求从接诉办理到考核反馈的全流程闭环运转体系；依托粤商通、粤省心、粤治慧等“粤系列”平台及广东政务服务网、市企业诉求“直通车”、i潮州、市12345政务服务便民热线等平台，持续优化市场主体诉求响应平台功能，参照省模式梳理诉求分办场景，提升自助和人工服务质量，

实现诉求分办提速 20%、平均办结满意率达 98%。

二、重点任务

（一）推进诉求服务标准化。结合“一网统管”治理事项标准化工作，建立科学、合理、简易的诉求分类体系，参照省市场主体诉求问题模板，引导用户准确表达诉求，提高诉求分办效率。持续优化市 12345 热线平台，完善互联网入口服务专区、话务入口语音 IVR 服务按键等便捷功能，积极响应企业诉求，按照省标准动态更新 12345 热线平台数据，及时向省上报涉企诉求数据。[市政务服务数据管理局牵头，市各有关单位及各县、区政府（管委会）按职责分工负责]

（二）强化涉企服务互融互通。充分运用数字政府建设成果，深化“一网通办 2.0”建设，推进“粤系列”与各部门业务系统互联互通和信息共享。根据业务实际，积极做好涉企政策梳理，形成涉企政策清单，加强企业诉求与惠企政策联动，努力实现政策查阅、政务服务、补贴兑现和诉求响应等无缝衔接，切实提高数字政府平台涉企服务集成度。[市政务服务数据管理局牵头，市各有关单位及各县、区政府（管委会）按职责分工负责]

（三）动态完善知识库。市政务服务数据管理局根据省政务服务数据管理局制定的知识库数据采集标准，完善市 12345 热线平台知识库，充分发挥在线客服功能，提高咨询服务智能化水平。各级各部门及时报送市场主体相关政策解读、办事指

南、应答口径等材料，在重大政策发布前，及时将政策解读和答疑材料更新至市 12345 热线业务系统知识库，并向 12345 热线工作人员提供专题培训，提高咨询类诉求直接解答率。[市政务服务数据管理局牵头，市各有关单位及各县、区政府（管委会）按职责分工负责]

（四）加强数据共享应用。参照省标准建立统一完善的市场主体标签数据库，不断丰富标签类型，加强税源税收、规上企业等高价值数据的共享应用，提升诉求分办、分析和研究能力。各级各部门要着眼市场主体诉求，整合调度诉求问题模板用数需求，强化办理过程中跨部门跨层级数据的共享应用，提高分办效率。[市政务服务数据管理局牵头，市各有关单位及各县、区政府（管委会）按职责分工负责]

（五）提升诉求办理实效。各级各部门要优化内部流程，提高响应质量，及时发现市场主体诉求热点，针对共性问题主动提供惠企服务，杜绝“答非所问”“踢皮球”等无效响应，不断提升办结满意率；要立足自身实际，积极贯通业务系统、粤省心、粤治慧数据链路，实现诉求信息分拨、流转和反馈全流程闭环处理。对跨部门、复杂疑难、短期内确实难以实质解决的诉求，按解决企业诉求“直通车”工作机制办理。[市各有关单位及各县、区政府（管委会）按职责分工负责]

（六）持续加强检查复核与督办。参照省诉求分类办结标准和响应质量评价标准，市政务服务数据管理局会同市发展和

改革局、工业和信息化局、市场监督管理局、商务局、农业农村局定期统计诉求接办情况。要加强效能监督，注重诉求办理与督查督办联动，适时进行诉求办理质量检查抽查，定期组织开展诉求响应情况复核，及时向承办单位反馈问题，提出工作建议，并对办理进度落后的部门进行通报。[市政务服务数据管理局、发展和改革局、工业和信息化局、市场监督管理局、商务局、农业农村局牵头，市各有关单位及各县、区政府（管委会）按职责分工负责]

（七）完善挂点联系工作机制。落实领导同志挂点联系工作机制，参照省模式建设重点企业及重点项目数据库并实现动态更新，提升企业服务质量。各级各部门对企业通过平台提出的诉求要抓紧办理，推动解决问题。[市政务服务数据管理局、发展和改革局、工业和信息化局、市场监督管理局、商务局、农业农村局牵头，市各有关单位及各县、区政府（管委会）按职责分工负责]

（八）加强协同解决问题。市各有关部门按照职能分工，研究涉企政策和诉求的关系、诉求分类和问题模板、响应质量评价标准等，强化市级层面在业务指导、政策制定等协调力度；梳理需跨部门协调的诉求，深入挖掘数据价值，总结梳理市场主体诉求满意率低、办理质量不高、实质解决难的共性问题，协同妥善解决问题。（市政务服务数据管理局及市各有关单位按职责分工负责）

三、工作要求

（一）高度重视，提高认识。市场主体涉及面广、诉求量大，做好市场主体诉求响应工作，是贯彻落实党的二十大和中央经济工作会议精神、落实全省高质量发展大会部署的重要举措，对进一步提振市场主体信心、激发企业活力意义重大。各级各部门要从讲政治的高度重视此项工作，确保市场主体诉求得到快速响应。

（二）协调配合，形成合力。各级各部门要加强全市市场主体诉求响应工作的统筹协调，加强数据分析应用，以市场主体需求为导向，强化工作协同，优化政务服务和涉企政策供给，积极做好诉求响应工作。要充分发挥市企业诉求“直通车”平台领导小组作用，及时协调解决市场主体诉求重大问题，为企业纾困发展提供有力保障。

（三）加强宣传，扩大影响。各级各部门要充分发挥好涉企服务窗口、产业园区、展会赛事等平台作用，不断扩大市场主体诉求响应平台影响；要在本地区本部门线上涉企办事窗口引入统一的市场主体诉求响应平台标识和入口，提高涉企服务集成水平，不断提升市场主体诉求响应平台的知晓度。