汕头市政企“直通车”优化工作机制

为优化营商环境，助力企业发展，市委、市政府开设政企“直通车”平台，加强政企沟通，切实帮助企业解决实际问题和困难，我市组建工作专班负责收集办理企业诉求，确保企业“有呼必应、有呼必办、有呼必回”。为进一步完善诉求办理，制定本优化工作机制。

## 一、职责分工

按照“统一受理、按责交办、限时办结、全程督办、反馈评价”原则，实施企业诉求收集、转办、督办、反馈全过程“闭环”管理。市政企“直通车”工作专班（以下简称“市工作专班”）设在市工业和信息化局，由市工业和信息化局牵头负责，市直各相关单位、中直和省直驻汕有关单位，各功能区管委会、各区（县）政府结合自身职能职责做好企业诉求办理。

### （一）市工作专班职责

1.负责对市级企业诉求件的分流转办、催办督办、办结回访等工作；

2.做好市政企直通车工作会议召开前有关筹备和会后跟踪督办、归档等工作；

3.督促指导各区（县）、市直各单位做好本辖区、本部门涉及的企业诉求件办理、协调、反馈等工作；

4.对反复出现的区域性、部门性诉求问题，及时梳理总结受理诉求情况，提出解决建议反馈相关区县、部门，并视情况向市政府反映。

### （二）市直各相关单位、中直和省直驻汕有关单位职责

需指定人员负责对接市工作专班，在接到市工作专班转办诉求后按照本机制规定要求，做好企业诉求办理工作，及时将办理结果反馈企业和工作专班。

### （三）各功能区管委会、各区（县）政府职责

明确本辖区牵头部门，参照本工作机制履行职责，指定人员负责对接市工作专班，按时按质做好本辖区涉及的企业诉求件办理、协调、反馈、归档、总结等工作。

## 二、受理范围

1. 企业咨询反映项目建设和生产经营过程中需要我市各级政府及其相关职能部门协调解决的问题；
2. 诉求对象、诉求内容属于我市行政职权管辖范围内的；
3. 企业对优化营商环境建设的意见建议。

**企业诉求有下列情形之一的，不予受理：**

1. 涉及国家秘密、商业机密、个人隐私的；
2. 涉及军队和国家安全的问题；
3. 涉及党委、人大、政协、纪委监委、法院、检察院、民主党派、社会团体、军队和武警职能等非政府部门职能；
4. 涉法涉诉，及正在通过诉讼、仲裁、行政复议、信访、纪检监察机关、政府信息公开等法定途径解决的，或已终结的诉讼案件、行政复议案件；
5. 诉求事项已依法依规办结，诉求人仍以同一事实和理由提出诉求的；
6. 反映问题属于110、119、120、122等紧急救助系统受理的；
7. 诉求事项不清，无具体诉求内容、联系方式不实的、按照联系方式多次联系不上的；
8. 违反法律法规规章、社会公序良俗的；
9. 损害自然人、法人和其他组织合法权益的；
10. 其他超出受理范围的事项。

承办单位已经受理或正在办理，诉求人再次反映同样问题的或提交补充材料的，不作为新增诉求，作重复件处理，直接交由承办单位办理。

## 三、诉求办理流程

### （一）受理登记

**1.平台受理。**全市统一使用一个网页搜集诉求。（https://zqztc.shantou.gov.cn/）

**2.热线受理。**由12345热线按照《汕头市12345政务服务便民热线管理办法》规定，根据部门职能直派工单。相关职能部门未能解决的，再由12345热线转交市工作专班研判，对符合本工作规范受理条件的予以受理，对诉求件来源、收件时间、诉求事项等情况造表登记。

**3.日常收集。**在日常走访调研过程中收集的需市工作专班统筹协调的企业诉求。

### （二）呈批转办

市工作专班第一时间进行分析研判，并通知拟承办单位。拟承办单位在接到市工作专班通知后，需在1个工作日内（各功能区、区县可适当延长1个工作日）确认是否受理。市工作专班在确定牵头单位及协办单位后，形成转办意见，对需市领导协调的诉求呈报市领导审核同意后，向承办单位发出《转办函》。

### （三）办理时限

承办单位接到《转办函》后，需在1个工作日内联系诉求企业，告知本单位负责承办该诉求事项，详细了解企业具体诉求。根据《汕头经济特区优化营商环境条例》《优化汕头市12345政务服务便民热线涉企服务诉求接诉工作方案》相关规定：咨询类诉求事项应在1个工作日内办结反馈；意见建议类诉求事项应在2个工作日内办结反馈；涉企服务投诉事项应在3个工作日内办结反馈；对涉及面广、办理难度大的事项，办理部门应当牵头组织相关部门与企业、行业协会商会面对面沟通协调，采取“一企一策”“一事一策”加以解决。

### （四）跟进办理

市工作专班对承办单位的办理情况予以跟进，掌握调处情况和答复诉求企业情况；对重点诉求提前介入，实地调研了解相关情况，向领导和相关部门提出办理意见建议，动态跟踪承办单位处理进展，承办单位需对于未办结事项每周四需向工作专班反馈一次进展情况。

### （五）督办催办

市工作专班每月25日将梳理未办结诉求情况，对进展严重滞后的诉求事项，按程序报批后可列入市委、市政府重点督办事项，加快推动企业诉求得到解决。

### （六）反馈评价

市工作专班对已办结诉求办理情况进行电话或实地回访，确认企业对办理结果的满意程度；对承办单位主动作为，积极为企业排忧解难的突出典型事例组织媒体予以宣传报道，对推诿扯皮、弄虚作假致使企业合理诉求长期得不到解决的，提请市委、市政府作严肃处理。

### （七）资料归档

将投诉件、呈批表、转办函、回复意见等材料逐宗建档、汇编成卷，每一宗企业诉求办理情况均有据可查。

## 四、召开市政企直通车工作会议

由市工作专班会同市委、市政府督查室，根据实际情况，适时提请市政府召开市政企直通车工作会议。会前，由市工作专班会同市委、市政府督查室研究提出上会诉求清单，草拟上会企业建议名单，报市领导审定。

### （一）上会诉求清单及建议名单按照以下原则确定

1.企业诉求经有关单位办理后，相关诉求仍然未能解决或企业仍不满意的；

2.企业诉求涉及多个部门，无法由牵头部门协调解决需要市级层面进行统筹协调、研究解决措施的；

3.企业意见建议涉及我市营商环境建设、具有典型代表意义，需上会进行研究部署的；

4.上级领导批示或指示要求，需要予以重点跟进的；

5.依照相关规定，其他需上会的。

### （二）有下列情况之一的，不予上会，由承办单位办结并做好意见反馈或沟通解释工作

1.一般性的意见建议类；

2.经承办单位已办结诉求，并经市工作专班回访确认诉求人满意的；

3.正在办理且相办理工作推进正常的诉求事项；

4.诉求人主动提出不予上会的；

5.依照相关规定，其他不宜上会的。

## 五、工作要求

（一）严格保密工作纪律。市政企直通车机制涉及的单位及工作人员，对企业问题诉求信息、业务处理记录、电子工单等不宜公开的内容负有保密义务，未经批准，不得向任何个人或组织提供、泄露。

（二）构建亲清政商关系。各级各部门负责同志、工作人员既要坦荡真诚与企业交往，积极作为、靠前服务，又要明晰政商交往的界限和禁区，守住纪律红线和廉政底线，保护好企业的合法权益，做到倾情倾力服务。

（三）提升问题办理质效。各级各部门要高度重视，严格按照本制度要求时限，提升服务效率，着力解决企业发展中遇到的重大问题，切实增强企业的归属感、获得感。

本工作机制由市工作专班负责解释。