

汕头市发电

发电单位 汕头市人民政府办公室 签批盖章 陈武南
等级 特急 · 明电 汕府办传〔2016〕104号 汕机发 号

汕头市人民政府办公室关于设立政企通 App 平台 “企业心声”栏目管理工作制度的通知

各区县人民政府，市政府各部门、各直属机构：

为进一步优化我市营商环境，创新企业帮扶方式，构建更加实时、高效的服务企业机制，市政府决定由市行政服务中心牵头搭建汕头市政企通 APP 手机终端服务平台，以便向企业及时、精准推送相关扶持政策，实时将企业诉求送达有关职能部门跟进解决，实现政企零距离对接。该平台设有“企业心声”栏目，企业用户可通过该栏目提交相关诉求，有关职能部门也可通过该栏目对企业用户进行回复。为向企业提供更加优质高效的服务，现就设立政企通平台“企业心声”栏目工作制度有

关问题通知如下：

一、组织机构

市企业投资管理服务中心为政企通平台的主管单位，负责组织研究和协调处理平台建设及运行中的重大问题、日常工作。

二、工作准则

（一）首问责任。企业用户提交“企业心声”后，接收单位即为第一责任人，要及时办理和回应企业用户相关诉求，为其提供正确的解答或必要的指引。

（二）注重实效。对企业用户反映的问题要认真对待、公正处理；对符合法律法规和政策规定的，要积极落实解决；对不符合法律法规和政策规定的，要及时回应，妥善处理，加强引导；要确保件件有落实、事事有回音，取得实实在在的效果。

三、工作流程

（一）受理。企业需在政企通平台填写相关信息并通过手机验证提交后，才可成功注册为用户，享有提交“企业心声”的用户权限。企业用户可根据智能导航直接找到受理诉求的职能部门，并通过平台提交相关诉求。平台在接收到企业提交的诉求后，会第一时间自动发送短信通知相关的职能部门。市企业投资管理服务中心负责向有关单位发放平台专用账号。职能部门须在收到平台发送的短信通知后1个工作日内使用专用账号，登录专用后台网站接收企业提交的“企业心声”。

（二）办理和答复。“企业心声”受理后，承办单位须立即开展有关办理工作，并在5个工作日内答复企业用户。企业用户可针对回复的内容进行评分和评价。

对与国家现行法律法规和政策明显不符的，承办单位应向企业用户说明情况、解释政策，该事项视同办结；对不属本单位职责范围的，承办单位应向企业用户说明情况，提出意见建议，该事项视同办结；对一些内容复杂敏感、调查处理需要一定时间的，承办单位应在5个工作日内向企业用户作出初步答复，承诺办理时间，同时将情况报告市企业投资管理服务中心，并在承诺时间内作出最终答复；涉及多部门处理的事项要加强协调，由首问单位牵头，会同相关单位研究解决，经协调不能形成一致意见的提请市政府协调解决。

（三）催办和督办。系统在接收到企业提交的诉求后，会自动设定办理时限，如果职能部门未能在规定时间内回复企业心声，则会自动记录并向承办单位的工作人员和分管领导发出警告提示，督促其抓紧办理回复。连续2次被提示警告的职能部门，其主要领导须向市政府提交书面说明材料。

（四）统计分析。市企业投资管理服务中心定期通过后台对所有职能部门的企业心声处理情况、评价情况等进行分析，交由市纪委监察局进行通报。各有关单位的企业心声处理情况、评价情况纳入年度绩效考核。对工作不力的有关职能单

位，由市纪委监委监察局对其主要负责同志进行诫勉谈话直至问责。

四、附则

本通知自下发之日起施行。有关内容由市企业投资管理服务中心负责解释。

汕头市人民政府办公室
2016年9月30日

抄送：市委各部委办，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委办公室，汕头警备区，市法院、检察院，各民主党派，各人民团体，各大专院校，各新闻单位，中直、省直驻汕单位，驻汕部队。