



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

揭府办函〔2023〕35号

各县（市、区）人民政府（管委会），市有关单位：

《揭阳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，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向市政务服务数据管理局反映。

揭阳市人民政府办公室

2023年6月13日



揭阳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，认真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，全面落实市委七届四次全会以及市委、市政府关于政务服务“三个最”的要求，进一步畅通企业与政府的互动渠道，充分发挥数字政府大平台、大数据、大服务的优势，强化市场主体诉求响应服务，根据《广东省进一步强化市场主体诉求响应服务工作方案》（粤办函〔2023〕41号），结合揭阳实际，制定本方案。

一、总体要求

加强12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）服务能力建设，聚焦建立线上线下融合、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，全面建成省、市、县（市、区）三级联动、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，持续优化市场主体诉求响应平台功能，梳理不少于50类诉求分办场景，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%，切实把平台打造成为各地各部门服



务实体经济和制造业的主渠道、联系企业的主平台。

二、工作任务

（一）加强12345热线平台服务能力建设。加快12345热线扩容提质，增加热线平台人员、座席数量，对热线平台进行智能化建设，提升群众企业的满意度。按照省的统一部署，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，分批组织制定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。增设12345热线平台互联网入口服务专区，优化话务入口语音IVR服务，积极响应企业诉求，动态更新12345平台数据归集标准，规范上报涉企诉求数据。[市政务服务数据管理局负责]

（二）加强信息共享。按照省市场主体标签数据库要求，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。着眼市场主体诉求，整合调度诉求问题模板用数需求，加强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，各县（市、区）政府（管委会）、市有关单位按职责分工负责]

（三）强化涉企服务融通。各县（市、区）、市有关单位要充分运用数字政府建设成果，深化“一网通办2.0”建设，推进各部门业务系统与“粤系列”互联互通和信息共享。针对本地区本部门工作实际，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。[市涉企有关职能部门牵头，各县（市、区）政府（管委会）、市有关单位按职责分工负责]

（四）完善协调机制。依托市12345热线工作联席会议制度，推动各成员单位，按统筹协调、分级负责的原则，切实解决市场主体诉求重点难点问题。各县（市、区）要抓紧建立诉求响应协调机制，积极梳理反馈本地区涉省、市、县级事权、需跨区域协调的诉求，市、县（市、区）协同妥善解决问题。市有关部门按照职能分工，研究涉企政策与诉求的关系、诉求分类与问题模板、响应质量评价标准等，强化市级层面在业务指导、政策制定与执行评估等协调力度。[市政务服务数据管理局、市发展改革局、市工业和信息化局、市农业农村局、市商务局、市市场监管局牵头，各县（市、区）政府（管委会）、市有关单位按职责分工负责]

（五）完善知识库。根据12345热线知识库数据采集标准，完善市级平台知识库，探索建设并强化智能客服机器人训练，不断提高咨询服务智能化水平。各县（市、区）、市有关单位从市场主体的视角，将相关政策解读、办事指南、应答口径等材料更新至12345热线知识库；对于知识库未能解答的咨询，应当在答复市场主体后3个工作日内将答复口径补充到知识库。各县（市、区）、市有关单位在重大政策发布前，除及时将政策解读和答疑材料更新至12345热线知识库，还须向12345热线工作人员提供专题培训，提高咨询



类诉求直接解决率。[市政务服务数据管理局牵头，各县（市、区）政府（管委会）、市有关单位按职责分工负责]

（六）提升办理质效。各地、市有关单位要根据《揭阳市12345政务服务便民热线管理细则》，优化内部流程，加强与12345热线业务衔接，严格按照“首接负责制”要求，实现诉求信息分拨、流转和反馈全流程闭环处理，压缩响应时间，杜绝“答非所问”“踢皮球”等无效响应，提高市场主体诉求响应质量。要对市场主体诉求办理情况100%进行回访；对市场主体诉求处理不实不合理的，要报市政府办公室督查办理，不断提升市场主体诉求办结满意率。对跨部门、复杂疑难、短期内确实难以实质解决的诉求，及时提请12345热线工作联席会议研究解决。[各县（市、区）政府（管委会）、市有关单位按职责分工负责]

（七）加强检查复核。各地、市有关单位要注重诉求办理与督查督办联动，定期组织开展诉求响应情况复核，发现市场主体诉求热点，找准堵点卡点痛点，针对共性问题从制度、政策、规划、基础设施等多方面提出系统性解决的意见建议，努力实现“接诉即办”“未诉先办”。市政务服务数据管理局根据省质量评价标准定期统计诉求接办情况，定期向省政务服务数据管理局报送情况。[市政务服务数据管理局、市发展改革局、市工业和信息化局、市农业农村局、市商务局、市市场监管局牵头，各县（市、区）政府（管委会）、市有关单位按职责分工负责]

（八）完善挂点机制。加强重点企业及重点项目数据库



建设，及时掌握企业诉求，提升服务质量。按照市传统产业优化升级工作要求，健全市、县领导班子挂钩重点企业、重点项目机制，“一企一策”解决企业“急难愁盼”需求；完善企业联络员工作制度，由县（市、区）镇（街）领导挂钩服务辖区重点工业企业，形成长效机制，精准高效为企业办实事解难题。[市发展改革局、市工业和信息化局牵头，各县（市、区）政府（管委会）、市有关单位按职责分工负责]

（九）加强总结梳理。深入挖掘诉求数据价值，对市场主体诉求数据筛选研判，及时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，有效发现营商环境中的“弱信号”和“强触点”。市发展改革局要结合全省营商环境评价结果，找准我市弱项短板，广泛收集市场主体重点难点问题，形成营商环境优化问题清单并进行台账管理，达到以评促改、以评促优。[市政务服务数据管理局、市发展改革局负责]

（十）强化数据支撑。向市有关部门、研究机构、人大代表或政协委员定向开放诉求响应数据，推动开展专题研究，为政府落实助企纾困政策、科学决策提供数据支撑，形成主动治理标本兼治的政策方法“工具箱”。[市政务服务数据管理局、市发展改革局负责]

三、保障措施

（一）加强组织领导。市政务服务数据管理局会同市发展改革局、工业和信息化局、农业农村局、商务局、市场监管局，加强全市市场主体诉求响应工作的统筹协调，各县



（市、区）政府（管委会）、市有关单位要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。

（二）强化督办督查。市政府办公室将12345热线业务办理工作列入今年度重点督办事项，加大12345热线业务办理力度，督促承办单位及其工作人员依法自觉履职尽责，提高热线业务办理工作效率和服务质量。市政务服务数据管理局将涉及市场主体诉求响应服务情况纳入《12345政务服务便民热线每周典型案例专报》报市政府，在每月《12345政务服务便民热线运行情况》中开设“市场主体诉求”专栏，梳理汇总市场主体诉求情况。各县（市、区）政府（管委会）、市有关单位要高度重视，落实主体责任，完善相关管理规范，加强队伍建设，采取强有力措施，及时高效办结诉求。市政府督查室将根据领导批示以及通报情况，适时对重点事项及时开展明察暗访，对发现承办单位及其工作人员不担当、不作为、慢作为、推诿扯皮、弄虚作假的，将严肃提请问责。

（三）做好宣传推广。各地、市有关部门要在本地区本部门线上涉企办事窗口引入统一的标识和入口，充分利用涉企服务窗口、产业园区、展会赛事等平台和政府网站、广东政务服务网、微信公众号等数字政府多媒体渠道，加强宣传，及时总结经验做法，不断扩大市场主体诉求响应平台影响。