**河源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，全面落实省委十三届二次全会、全省高质量发展大会和市委、市政府工作部署，根据《广东省人民政府办公厅关于印发广东省进一步强化市场主体诉求响应服务工作方案的通知》（粤办函〔2023〕41号）要求，扎实办好“提高惠企利民服务便捷度”民生实事，充分发挥河源市12345政务服务便民热线（以下简称：12345热线）优势，进一步强化12345热线市场主体诉求响应服务，助力我市高质量发展，制定本方案。

**一、工作目标**

提升市场主体诉求满意率，强化对市场主体诉求的服务质量，提高市场主体诉求响应效率，及时掌握市场主体反映的突出问题，着力提升市场主体信心，激发市场活力，助力我市打造一流营商环境。依托12345热线平台，持续优化市场主体诉求响应机制，建立健全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。

　　**二、重点任务**

**（一）健全工作机制。健全河源市12345政务服务便民热线专责小组工作机制，进一步加强统筹、协调、解决**市场主体诉求响应平台运行**中的重大事项及重点难点问题。**市政务服务数据管理局负责市场主体诉求的受理、转办、反馈、回访、督查督办工作，各级、各有关部门负责办理市场主体诉求。[市政务服务数据管理局牵头，市有关部门及各县（区）政府（管委会）按职责分工负责]

**（二）推进诉求服务标准化。**建立科学、合理、简易的诉求分类体系，对接“粤省心”平台制定我市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。持续拓宽企业诉求反映渠道，增设企业主体投诉举报专区，在本地12345热线话务入口增设企业专席语音IVR服务按键等便捷功能，为企业提供7×24小时人工服务，积极响应企业诉求。[市政务服务数据管理局牵头，市有关部门及各县（区）政府（管委会）按职责分工负责]

**（三）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，协助打通广东政务服务网与“粤省心”平台壁垒，配合推进“粤系列”与各部门业务系统互联互通和信息共享。各级、各有关部门要针对工作实际，根据企业诉求梳理相应的惠企政策，形成涉企政策清单，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，市有关单位及各县（区）政府（管委会）按职责分工负责]

**（四）动态完善**12345热线平台**知识库。**对接“粤省心”平台制定12345热线知识库数据采集标准，不断完善知识库，强化智能客服机器人训练，提高咨询服务智能化水平。各级、各有关部门及时报送涉及市场主体相关政策解读、办事指南、应答口径等材料，及时梳理咨询类企业信件，将诉求清单反馈至知识库，形成专业、高效、精准的涉企知识库基础，并要及时更新知识库数据，定期组织开展专题培训，提高咨询类诉求直接解决率。[市政务服务数据管理局牵头，市有关单位及各县（区）政府（管委会）按职责分工负责]

**（五）完善诉求响应协调机制。**市政务服务数据管理局要会同市发展改革局、工业和信息化局、市场监管局、商务局、农业农村局建立市、县（区）统筹推进、分级负责的诉求响应协调机制。各县（区）要梳理反馈本地区涉及市级事权、需协调的诉求，市、县（区）协同解决问题。落实领导同志挂点联系工作机制，加强市、县（区）重点企业和重点项目数据库与挂点联系领导联动机制建设，着力解决重点企业、重点项目诉求，不断提升企业服务效能和质量，推进重点项目建设。[市政务服务数据管理局、发展改革局、工业和信息化局、市场监管局、商务局、农业农村局牵头，市有关单位及各县（区）政府（管委会）按职责分工负责]

**（六）提升诉求办理实效。**加强涉企主管部门协调联动，完善企业服务专家团队，为企业提供“专业顾问式”的政策咨询和办事指引。优化内部流程，提高响应质量，及时发现市场主体诉求热点。当企业咨询或求助问题较为复杂，“企业专席”须第一时间转办相关职能部门，并形成“督办清单”。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，及时召集有关部门共同研究解决。推动数据共享应用，按照省政府工作部署，建立统一完善我市市场主体标签数据库，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。[市有关单位及各县（区）政府（管委会）按职责分工负责]

**（七）强化诉求总结梳理。**推动12345热线平台智能化升级，加强平台数据分析能力，广泛收集诉求响应重点难点，深入挖掘诉求数据价值，总结梳理市场主体诉求满意率低、办理质量不高、复杂难解决的共性问题，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。[市政务服务数据管理局、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、发展改革局、工业和信息化局、市场监管局、商务局、农业农村局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。各级、各有关部门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）强化督促落实。**市政务服务数据管理局要积极配合“粤省心”平台制定诉求分类办结标准，定期统计诉求接办情况，定期发布市场主体诉求运行情况分析，适时开展诉求办理质量检查抽查，将诉求响应落实情况与营商环境评价、数字政府改革建设评估等相关指标挂钩，对工作扎实、效果明显的进行表扬；对工作进度滞后的，要予以通报并及时督促整改；推进 “好差评”制度，对群众不满意办理结果的诉求，派回部门进行重办，由市政务服务数据管理局进行跟踪督办。

**（三）做好宣传推广。**通过网站、电视、报纸、微信等媒体，不断扩大12345热线平台的影响力；配合省级部门在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，打造市场主体总客服的品牌形象。

公开方式：主动公开