

(第40期)

四川省政务改革推进办公室

2023年12月4日

绵阳市“四平台五机制” 畅通企业诉求渠道提升办理质效

绵阳市坚持需求导向和问题导向,聚焦企业诉求表达更顺畅、回应更快捷、解决更有效目标,搭建“四个平台”畅通企业诉求表达渠道,建立“五个机制”提升诉求办理质效。在2022年度四川省营商环境评价中,绵阳市获评全省营商环境最好三个城市之一,经营主体对营商环境的获得感、满意度明显增强。

一、搭建“四个平台”,全面畅通诉求表达渠道。一是搭建面对面专题座谈会平台,实现企业诉求当面反映。市、县两级党委、

政府有关领导常态化组织开展“优化营商环境面对面”专题座谈会活动,听取意见、解决问题。通过新闻媒体、政府网站、“绵企通”平台、各级政务服务中心企业服务专窗等线上线下渠道向全社会公开征集企业诉求、意见和建议,收集问题形成工作台账,逐个跟踪、督办、回访,在网上公开办理结果,实现闭环管理。2023年1—10月,全市共召开涉法涉诉、企业用地、工程建设、用水用电、执法监管等优化营商环境“面对面”专题座谈会130场,邀请2290家企业参加,累计收集问题1466个,已解决1238个,解决率84.4%。二是搭建企业服务专区平台,实现企业诉求专窗受理。在市、县两级政务服务中心设置企业服务专窗,畅通企业线下反映诉求渠道,配备企业服务专员,提供受理登记、分类处理、转办交办、办理反馈、跟踪督办、回访评价、分析评估等服务。将专窗不能解决的复杂问题,及时提交企业服务专班协调处理。截至目前,全市共设立企业服务专窗30个,2023年1—10月服务重大项目1000余次,服务绿卡企业800余次。三是搭建“绵企通”政企服务平台,实现企业诉求网络提交。在“绵企通”PC端及手机端设置“诉求通”版块,为企业提供线上提交诉求入口,对企业诉求信息进行受理登记、分析研判后,转交相关责任部门限时办理,办理结果在平台上公开反馈,企业可在平台对办理结果进行满意度评价。截至2023年10月,平台累计收集问题3894个,涉及企业2051家,已解决问题3874个,解决率99%。四是搭建绵阳企业家微信群平台,实现企业诉求直传上达。制定《绵阳企业家群问题跟踪督办工作

机制》，企业家在微信群提交诉求，四大班子相关领导在线回应，明确诉求办理责任人和办理要求。有关部门责任人在微信群及时答复处理情况，营商环境主管部门实行台账管理、全程跟踪。截至目前，绵阳市企业家微信群（市本级）含企业家198人，2022年5月以来累计收集企业家诉求89个，已得到有效解决85个，解决率95.5%。市、县两级搭建微信群29个，共涉及3400余家企业。

二、建立“五个机制”，大力提升诉求办理质效。一是建立闭环管理机制，规范诉求办理流程。印发《绵阳市“优化营商环境面对面”专题座谈会闭环管理工作机制》，从计划制定、公开征集、梳理分类、事前筹备、召开会议、建立台账、限时办结、跟踪督办、专题报告、结果公开等全流程进行规范，形成问题征集、问题汇总、问题解决、问题反馈和解决情况公开、解决情况督查督办的工作闭环。二是建立分类交办机制，明确诉求办理规则。印发《绵阳市企业诉求处理工作方案》，诉求受理部门对企业反映的诉求、意见和建议进行分析，根据诉求难易程度实行分类交办，做到“简单问题即时处理、一般问题限时处理、复杂问题会诊处理”，一般诉求交予有关部门视情况限时5个工作日、10个工作日、15个工作日内办结，复杂诉求事项或历史遗留问题一般30个工作日内办结。三是建立挂牌督办机制，突破诉求办理难点。对于企业提出的跨领域、跨部门、跨层级、跨时间段的“不好办”“办得慢”的合理诉求，建立由营商环境主管部门牵头的协调会商、重点督办工作机制，诉求承办部门按要求定期反馈办理进度。2023年以来，共召开专题协调会8

场,对 49 个进展缓慢的企业诉求进行专题调度,已解决“疑难杂症”问题 18 个。四是建立全面回访机制,严把诉求办理质量。由营商环境主管部门通过电话回访、实地走访、系统评价等方式,跟踪了解企业诉求、意见和建议办理工作进展情况,开展满意度调查。对不满意的诉求事项要求承办部门作出说明,并进行二次交办;二次交办问题,因承办部门推诿、敷衍、拖延等原因,导致诉求企业仍不满意的,转报纪委监委调查处理。2023 年 1—10 月共跟踪回访企业诉求 1701 件,对 41 件不满意件进行二次交办。五是建立公开曝光机制,加强诉求办理力度。在绵阳日报、绵阳电视台等市级主流新闻媒体开设“辣一度”“直击”专栏,通过新闻媒体常态化监督,不定期对影响营商环境突出问题进行大曝光。目前,已曝光涉及政务服务、企业绿卡等方面营商环境问题 9 期。同时,相关部门加强督查暗访,拍摄营商环境问题曝光片,在全市优化营商环境大会上公开曝光突出问题 25 个。对曝光问题严重的涉事单位及个人追责问责,促进相关企业诉求问题全面完成整改。

(根据绵阳市提供材料整理)