

2024 年第 5 期(总第 5 期)

四川省政务服务管理办公室

2024 年 9 月 18 日

“12345 政务服务便民热线”系列专刊之一

编者按：我省坚持把做好 12345 政务服务便民热线工作作为助企惠企重要抓手，发挥 12345 热线贴近企业、群众优势，多部门统筹联动收集需求、创新办理机制受理诉求、坚持闭环管理解决问题，推动涉企诉求提速处置、一办到底，让 12345 热线成为企业安心经营、专心发展的“暖心线”。有关做法被国家发展和改革委员会《全国优化营商环境情况交流》专题刊发推广。现将全文转载，供各地各部门学习借鉴。

四川:依托 12345 政务服务便民热线 持续助企惠企 促进高质量发展

四川省认真贯彻落实国务院优化政务服务和营商环境有关要求,全面依托 12345 政务服务热线开展助企惠企专项行动,打好创优营商环境组合拳,构建企业诉求“快办、联办、督办”解决新机制,做到“企呼政应、接诉即办”,更好促进企业高质量发展。截至 2024 年 7 月,四川省共受理企业诉求 20.86 万余件,平均满意率达 96.03%,帮助企业追回资金 1.79 亿余元,推动出台政策 197 个。

一、做活服务大文章,推动涉企诉求“一键直达”

一是加强统筹联动。印发四川省 12345 热线助企纾困专项行动方案,省政府政务服务和公共资源交易服务中心、省发展改革委、省经济和信息化厅、省商务厅、省国资委、省市场监管局等重点涉企部门组建 12345 热线助企惠企工作小组,由部门领导轮值、业务骨干入驻热线中心,统筹推进相关工作。二是设立服务专席。在 21 个市(州)设立涉企投诉话务专席,选派涉企知识丰富、业务素质突

出的优秀话务员,采取7×24小时服务工作模式,专人提速处置涉企诉求。同时,升级平台智能化功能,实现涉企诉求直达服务专席,免等待“一对一”专业服务,组建人社、医保、税务、公积金、企业服务中心等部门的政策解答专家组,实现企业简单咨询由企业服务专席或政策解答专员直接答复。三是建立服务矩阵。全省以12345热线平台为枢纽,上承中国政府网、国家政务服务平台留言办理系统,横向集成省政府网站、省一体化政务服务平台和“天府通办”APP等多渠道服务矩阵,收集涉及全国统一大市场的问题线索,为企业提供服务咨询和办事引导。成都市上线“12345亲清在线”,集成12345助企热线、蓉易办、蓉易享、蓉易见四大服务企业平台,为企业提供全方位服务。

二、构建办理新机制,实现涉企诉求“一号通办”

一是优化诉求办理机制。对涉企诉求实行单独提取、专单交办。缩短办理时限,要求“咨询类诉求3个工作日办结,求助、意见建议类诉求5个工作日办结,投诉类诉求10个工作日办结”,平均提速34%。规范办理流程,完善转交办、解答、督促、回访闭环处置流程,难点事项以组织

会商或专题协调会等形式推动解决。二是完善专题知识库。依托省 12345 热线平台,建设四川省涉企诉求专题知识库,编制归口分类标准,重点涉企部门及时按照归口分类在知识库充实、更新相关政策解读、办事指南、应答口径等材料,有效提升信息检索准确性,辅助话务员日常工作。推动四川省惠企政策服务平台与省 12345 热线平台融合对接,实现惠企政策数据互通共享,提供惠企政策咨询“一号服务”。汇集企业行业类别、信用等级、参保信息等基本数据,形成企业标签,多渠道为企业发送惠企政策,根据不同行业、不同类别、不同事项,推进惠企政策智能匹配、精准推送。截至目前,知识库累计收集涉企优惠政策、服务事项、助企纾困明白卡等数据 5000 余条。三是推出一次办服务。各地主动结合政务服务延长服务链条,加强线上线下联动,促进涉企事项“一件事一次办”。比如,巴中市 12345 热线设立“跑团”代办受理专席,配备 2 名服务专员,构建全天候、零障碍助企纾困 VIP 通道,为企业提供帮办代办 425 次;雅安市 12345 热线为企业开启 1737 个全程代办、上门代办政务服务“零跑”事项,为企业提供精准

化、保姆式服务。泸州市 12345 热线走进企业,主动了解企业的困难和问题,为企业提供针对性的解决方案和发展建议,帮助企业发展中遇到的难题,积极送政策、送服务。成都市通过政企座谈会、政企早餐会等形式,解决企业面临的各种问题。

三、紧盯督办小细节,确保涉企诉求“一办到底”

一是建立“两张清单一本台账”。梳理重点项目清单、重点企业清单,建立问题提速处置台账,对列入清单的企业和项目的诉求办理进行全过程追踪管理,直至诉求得到合理解决。比如,省级建立助企纾困专项台账,对重点诉求进行三次督办,共帮助企业追回资金 2200 余万元;成都市 12345 热线服务重点企业,帮助企业用 4 天时间完成原本需要两个月办理的科创板上市所需工商、社保、税务等证明。二是聚焦满意度跟踪问效。全覆盖回访企业交办的诉求,将涉企诉求的办理时效、满意率、解决率纳入月通报和 12345 热线服务能力评估,对办理不力、解决不到位的诉求,报省政府专项督办,对服务项目、服务企业过程中出现的不作为、慢作为、乱作为等典型问题,以专题专栏

形式曝光问效。四川省开展办理涉企诉求敷衍塞责、答复不规范、承诺未兑现、答非所问专项整治行动,对办理不力的典型案例进行通报整改,对正面典型案例形成汇编印发,相互借鉴学习。三是开展疑难诉求联合督办。针对办理工作中职能交叉、久拖未决等突出问题,各级根据实际情况联合纪检监察和优化营商环境部门等督促办理。比如,广元市将企业重点、难点诉求,定期汇总报市营商环境办公室纳入企业家恳谈会推动解决。达州市针对不满意件,由市纪委监委专班点对点督促相关部门限时整改,对办理中出现的不作为、慢作为等作风问题进行督查督办,帮助 366 个企业、1315 户个体工商户解决企业开办、个体工商户登记等 23 类难题。

〔转自国家发展和改革委员会《全国优化营商环境情况交流(第 18 期)》〕