

枣庄市峯城区人民政府

峰政字〔2023〕8号

峯城区人民政府 关于印发《峯城区关于开展企业诉求高效解决 先行示范工作方案》的通知

各镇人民政府、街道办事处，区直相关部门单位：

《峯城区关于开展企业诉求高效解决先行示范工作方案》已经区政府第20次常务会议研究同意，现印发给你们，请认真组织实施。

峯城区人民政府

2023年7月4日

（此件公开发布）

峰城区关于开展企业诉求高效解决先行示范 工作方案

为深入贯彻党的二十大精神，按照全省优化营商环境创新提升行动部署，锚定市委市政府“强工兴产、转型突围”战略目标，打造营商环境创新品牌，持续创优“近者悦·远者来”的一流营商环境，现制定本方案。

一、工作目标

依托“榴乡诉递”基层社会治理指挥平台，坚持“系统、综合、依法、源头”原则，以“数智e城”、区块链为技术支撑，统筹“枣办好·枣满意”、12345政务服务便民热线等平台资源，整合网格服务、审批服务、法治保障、民营企业、规上企业等各类诉求搜集渠道，全部扎口纳入“**峰企速办**”高效智治平台统一办理，构建“受理、交办、督办、反馈、考评、提升”全流程可追溯的为企服务新模式，全力打造企业诉求高效解决先行示范区。

二、主要内容

（一）平台建设先行示范

1.搭建“峰企速办”高效智治平台。拓展丰富“榴乡诉递”发展诉求渠道，集约集成为企服务资源，搭建企业诉求办理“高速公路”，利用区块链、大数据等技术手段，融合音视频在线咨询+AI智能客服，升级打造集企业诉求、在线咨询、企业服务等于一体的“峰企速办”高效智治平台（以下简称“智治平台”）、惠企暖企“驿站”，畅通交流渠道，倾听企业心声，密切政企关系，让

企业诉求有门、有诉必应、诉之有果，实现扁平化高效处理企业诉求，使企业放心舒心安心发展。（责任单位：区政府办公室、区委政法委）

2.建立“峰企速办”精准研判智库。本着依法依规、优质高效的原则，除法定职责外，将“智治平台”运行以来诉求解决的成功经验梳理汇总，形成经验积累库，作为企业诉求日常研判的重要参考。组建由镇（街）、区直部门专业人员和律师组成的研判专家库，对涉及部门职责边界、权属不清晰、情况复杂的企业诉求进行派遣研判和办结情况验收，全面提升服务企业水平和企业诉求办理效能。（责任单位：区政府办公室、区委政法委、区委编办、区司法局，各镇街）

（二）渠道扎口先行示范

3.线上诉求“一屏掌控”。综合归集中国政府网、国务院“互联网+督查”、人民网领导留言板、闪电新闻客户端、“枣解决·枣满意”、12345政务服务便民热线、市营商环境一体化智慧管理平台、“企呼枣（早）应、接诉即办”、区长信箱、“三码一平台”等各级各类线上企业诉求，全部纳入“智治平台”统一办理，实现一屏掌控、全口径受理。（责任单位：区政府办公室、区委政法委、区税务局）

4.线下诉求“一站汇集”。紧紧依托为企服务“前沿哨所”，夯实基层基础核心力量，统筹管理镇（街）网格员、特派员、回访员，区级政务服务体验官、法治环境监督员、企业帮包员，建立信息互通、资源共享、工作联动机制，将收集到的企业诉

求全部“上线”纳入“智治平台”统一办理，变“多头服务”为“集约服务”，推动企业诉求办理向前端延伸，做到主动搜集、及时上传、高效办理、全程跟踪，实现资源整合、力量融合、功能聚合、手段综合。（责任单位：区政府办公室、区委统战部、区委政法委、区工商联、区发改局、区工信局、区司法局、区审批服务局，各镇街）

（三）机制体制先行示范

5.完善“1+2+N”运行机制。线上线下两个渠道汇聚企业诉求，平台统一研判分流，部门、镇街协同办理、同频共振，形成上下贯通、左右联动，职责清晰、分工有序，协调有力、快速响应的“1+2+N”（1即智治平台、2即线上线下渠道、N即办理单位）企业诉求高效运行机制，实现“收集一个、解决一个、企业满意一个”，确保诉求定期销号、动态清零。（责任单位：区政府办公室、区委政法委、区直相关部门单位，各镇街）

6.推行“2151”服务机制。企业诉求实行“受理、交办、督办、反馈、考评、提升”全流程闭环运行。推行“2151”服务机制，平台接到企业诉求后，即时转至承办单位，承办单位在2小时内与企业联系、到达现场，全面了解企业诉求，1日内向企业和平台反馈初步办理意见，5个工作日内解决问题或服务确认，办结后1日内对办理情况进行回访，全面提升诉求响应速度。（责任单位：区政府办公室、区委政法委、区直相关部门单位，各镇街）

7.健全三级督办机制。统筹运用平台督办、纪委督办、领导督办等多种方式，切实提升诉求办理质效。平台督办，承办单

位未在规定时间内反馈办理情况的“黄灯亮牌”，督办后1个工作日内仍未反馈的“红灯亮牌”，视办理情况确定督办方式。纪委督办，平台督办效果不明显、承办单位推诿扯皮的等，转纪委监委“峰办畅通”渠道督办。领导督办，涉及多部门联办、办理权责不明晰的等，由区级领导牵头督办。（责任单位：区政府办公室、区纪委监委机关、区委政法委）

（四）成果运用先行示范

8.强化数据赋能决策。夯实智慧数据监督、政务协同互信基础，打造“区块链+企业诉求”应用场景，推动诉求办理安全透明、规范高效、全程可追溯，确保数据真实可信。建立健全智能化辅助决策机制，推动诉求办理从依靠直觉与经验决策向依靠大数据决策转变，运用“数智e城”一体化大数据平台，加强诉求数据智能分析比对，深挖问题根源，提前预警热点难点堵点问题和突发事件，为“领导决策、指挥调度、分析研判、协调处置”提供数据支持，靶向施策、定向发力。（责任单位：区委政法委、区大数据中心）

9.提升部门服务效能。对各承办单位企业诉求的办理情况每月通报一次，按照办结率、满意率从高到低进行排名，呈报区政府领导阅示，相关签批意见由平台统一流转、贯彻落实。同时将企业反映的问题和意见、建议反馈至相关单位整改提升、举一反三，为下步优化工作、创新举措提供新思路、好办法，降低同类诉求反映频次，形成“办理一个、解决一类”未诉先办、溯源治理的长效提升机制，进一步改变理念、转变作风，强弱

项、补短板、扬优势，全面提升部门工作效能和政府公信力。

（责任单位：区政府办公室、区委政法委、区直相关部门单位，各镇街）

10.拓展平台服务范畴。根据企业关注的热点领域和高频事项，拓展智治平台服务范畴。打造音视频在线咨询与AI智能客服相结合的智能惠企“总客服”，提供在线咨询、帮办代办、办事预约等服务。定期梳理、更新、解读惠企政策、服务指南等，以个性化精准服务切实帮助企业纾困解难、降本减负，着力破解企业发展难题，提振企业发展信心，全面提升为企服务水平、企业获得感和满意度，助力企业安心发展。**（责任单位：区政府办公室、区委政法委、区直相关部门单位，各镇街）**

三、组织保障

（一）加强组织领导。成立区优化营商环境工作领导小组，调整优化工作专班，下设综合协调、督查考核、诉求办理、业务指导4个工作组，负责全区企业诉求接诉即办工作的组织领导、决策部署、统筹协调和督促落实。各镇街、区直相关部门单位要建立配套落实机制，充分发挥积极性、主动性，加强对企沟通协调，全力助企纾困解难。

（二）强化考核问效。坚持问题导向、目标导向和结果导向相统一，发挥考核指挥棒作用，实行月通报、季测评、年总评的考核评价机制，各镇街、区直部门单位办理情况、考核结果纳入年度综合考核。加大评优树先力度，对诉求办理工作中的先进经验、典型范例通报表扬，对负面典型通报批评，进一

步激发各部门单位工作动力和干事热情。

（三）保持宣传热度。牢固树立“领先一步”的创新理念，针对群众关注的热点、难点，发挥“峰企速办”微信公众号、抖音等新媒体和报纸、电视等传统媒体矩阵作用，宣传“峰企速办”创新实践，进一步提高平台知晓率、使用率和满意率，树立峰城创新为企良好形象，持续提升品牌优势，始终保持旺盛生命活力。

附：“峰企速办”高效智治平台企业诉求办理流程图

附件

“峰企速办”高效智治平台企业诉求 办理流程图

