

山西省行政审批服务管理局文件

晋审管发〔2022〕8号

关于印发《山西省12345政务服务便民热线开展市场主体诉求“直通必达”“有诉必应”专项行动工作方案》的通知

各市12345热线管理部门，省政务服务中心，省政务服务投诉举报中心：

为高效解决市场主体诉求，提升为企服务工作水平，进一步优化营商环境，助力实现市场主体倍增，现将《山西省12345政务服务便民热线开展市场主体诉求“直通必达”“有诉必应”专项行动工作方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

附件：山西省12345政务服务便民热线开展市场主体诉求“直

“通必达”“有诉必应”专项行动工作方案



山西省行政审批服务管理局

2022年6月29日

附件

山西省 12345 政务服务便民热线 开展市场主体诉求“直通必达”“有诉必应” 专项行动工作方案

实施市场主体倍增工程是省委、省政府全方位推动高质量发展的重大战略部署。为深入贯彻落实省委、省政府决策部署，推动实现企业等市场主体诉求“直通必达”“有诉必应”，提升全省 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）为企服务工作水平，持续优化营商环境，有效激发市场主体活力和创造力，结合我省实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻落实习近平总书记考察调研山西重要指示精神，贯彻落实省第十二次党代会精神，围绕更好服务市场主体倍增工程，聚焦市场主体需求，以提升为企服务水平为目标，以畅通渠道、健全机制为抓手，以增强市场主体的体验度、满意度和获得感为追求，全面发挥 12345 热线助企纾困功能，推动有效市场和有为政府更好结合，加快打造“三无”“三可”营商环境。

二、工作目标

通过开展专项行动，依托各级12345热线全面畅通市场主体诉求反映渠道，拓展意愿表达方式，市场主体诉求“直通必达”更有保障；市场主体诉求解决机制更加健全，“有诉必应”制度更加完善，政策宣传和助企纾困能力大幅提升；市场主体诉求统计分析能力明显增强，服务政府部门科学决策更加精准有效；各级12345热线为企服务水平显著提高，助力优化营商环境作用更加凸显，市场主体的获得感更加充实、更有保障、更可持续。

三、实施步骤

专项行动开展时间为2022年7月-12月，为期6个月。共分为部署宣传、受理办理、集中攻坚、督导检查、优化提升五个阶段。

（一）部署宣传阶段（7月1日-7月10日）

印发开展市场主体诉求“直通必达”“有诉必应”专项行动工作方案，明确专项行动的总体要求、工作目标、实施步骤、时间安排和具体任务，加强工作指导。各市12345热线设立市场主体服务专席，配备专职受理人员，畅通12345电话及互联网、移动端受理渠道。各级12345热线管理部门要充分利用电视、网络、报纸等媒体渠道，同时结合宣传海报等线下宣传方式，广泛开展专项行动宣传，向社会公布市场主体诉求受理渠道及办理流程，积极引导企业等市场主体有序合理反映诉求。

（二）受理办理阶段（7月11日-10月10日）

各市12345热线要加强话务人员业务培训，准确判定市场主体诉求，工单系统要单独增加市场主体诉求分类。省、市12345热线市场主体诉求实行分级受理、分级办理，按照“属地管理”和“谁主管、谁负责”的原则，精准转派工单。要健全市场主体诉求办理机制，明确办理要求，规范办理流程，压实诉求办理各环节责任。创新诉求办理机制，加快建立联席会议等协调调度机制，加强对职责不清和跨部门诉求的统筹协调，推动复杂疑难诉求切实有效解决，确保实现市场主体“有诉必应”。

（三）集中攻坚阶段（10月11日-11月10日）

各级12345热线要对专项行动开展以来受理办理的市场主体诉求进行全面梳理，聚焦热点难点及共性问题，对逾期未办、推诿扯皮、敷衍应付等诉求建立台账管理制度，启动12345热线督办工作程序，明确责任单位及办理要求，及时通报承办单位办理情况，压紧压实办理职责，确保市场主体诉求“应办尽办”“按期清零”。定期开展市场主体诉求统计分析，及时发现营商环境方面存在的难点堵点等共性问题，找准“病根”、开出“药方”，形成信息专报，及时报送各级党委、政府，为政府部门科学研策、精准施策提供信息参考，助力各部门加快补齐工作短板，提升服务能力，进一步创优市场主体发展环境。

（四）督导检查阶段（11月11日-11月30日）

省行政审批服务管理局将派出督导检查组赴各市12345热线进行专项督导检查（具体安排另行通知），通过现场观摩、座谈交流、工单抽查、诉求回访等形式，全面掌握各市12345热线市场主体诉求办理情况，及时发现诉求办理过程中存在的问题和不足，当场反馈、限期整改，推动专项行动走深走实、取得实效。

（五）优化提升阶段（12月1日-12月31日）

各市12345热线要坚持问题导向，聚焦专项行动期间，尤其是监督检查阶段发现的短板和弱项，制定整改提升工作方案，明确整改事项清单、责任清单及完成时限等，进一步提高市场主体诉求办理质效。省行政审批服务管理局将通过全省12345热线专报通报各市开展专项行动的典型经验做法，加强各市之间交流学习，进一步提升全省12345热线服务市场主体能力。

四、保障措施

（一）提高站位,精心组织。开展市场主体诉求“直通必达”“有诉必应”专项行动是发挥12345热线功能作用的内在要求，是助力实现市场主体倍增工程的有力举措。各市12345热线管理部门要进一步提高政治站位，深化思想认识，增强开展专项行动的自觉性和主动性。要建立主要负责同志为第一责任人的专项行动组织领导机制，精心制定本市专项行动具体实施方案，明确职责分工，确保各项工作责任到岗、到人。要加强工作督导，有效传导压力，注重协调调度，狠抓任务落实，打通专项行动落地见

效的“最后一公里”。

（二）健全制度，提高质效。省行政审批服务管理局将加强制度顶层设计，重新修订全省12345热线运行管理办法，为各市12345热线开展专项行动提供制度保障。各市12345热线管理部门要健全市场主体诉求受理、转办、办理、督办、回访、考评全流程闭环管理机制，优化办理流程，提高工作效率，推动实现市场主体诉求受理专业化、办理规范化、服务标准化，有效解决市场主体在设立、生产、经营过程中面临的烦心事、揪心事，进一步提高市场主体对热线工作的满意度。

（三）注重宣传，强化引导。各级12345热线管理部门要坚持正确舆论导向，通过新闻媒体广泛开展专项行动宣传，加强政策解读，向社会公布诉求受理渠道和办理工作流程，引导市场主体有序反映诉求。要运用新闻媒体及时宣传、跟进报道、壮大声势，加大信息公开力度，定期向社会公布市场主体诉求受理办理情况，保障公众的知情权、参与权，接受社会监督。适当公开市场主体诉求办理典型案例，凝聚正能量、消解负能量，强化正面引导，实现政府部门与市场主体之间良性互动，推动构建“亲”“清”政商关系。

