

民权县 12345 政务服务便民热线领导小组办公室文件

民热线办〔2022〕2 号

关于依托民权县 12345 热线建设企业服务 110 平台的实施方案

根据《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）、《河南省人民政府办公厅关于建设统一政务服务热线平台的指导意见》（豫政办〔2018〕64号）、《商丘市人民政府关于建设 12345 政府服务热线工作的意见》（商政〔2017〕31号）和《商丘市人民政府关于依托商丘市 12345 热线建设企业服务 110 平台的意见》（商政〔2019〕27号）为全面提升政府行政效能和为民服务水平，进一步优化经济发展环境，畅通企业服务渠道，收集分析企业诉求，帮助企业排忧解难，维护企业合法权益，促进我县经济持续健康快速发展，现就依托

民权县 12345 政府服务热线平台，建设民权县企业服务 110 平台（以下简称企业服务 110 平台），制定如下实施方案。

一、总体要求

提升政府服务，加强市场监管，优化发展环境，创新投诉形式，推进“互联网+”技术应用，依托 12345 政府服务热线平台建设全县统一的企业咨询、投诉、举报平台，切实解决企业服务热线号码多、接通率低、缺乏统一管理的问题。按照企业服务 110 平台“集中管理、统一受理、按责交办、限时办结、统一督办、反馈评价、行政问责、分析研判”的工作机制，实现 12345 一号对外、多线联动、7×24 小时值守，全天候受理、解答、转办企业的咨询、求助、投诉、举报、建议，充分发挥“民生直通车，发展助推器，行风监测仪，决策信息源，形象代言人”的作用。组织开展投诉事项联合办理、典型案例统一通报、联合行政执法监督检查、重要涉企事项专项调研等工作。

二、工作职责

企业服务 110 平台是企业投诉的县级受理平台，负责全县企业投诉处理工作的协调、指导和监督。主要职责是：

（一）受理民权县行政区划内的企业和创业主体（以下简称“投诉人”）的投诉事项，根据被投诉对象、投诉事件性质和属地，对投诉件进行梳理，转交相关部门承办、协调，督促承办单

位查访办理，并对处理结果进行反馈和回访；

（二）联合有关部门纠正本级政府及其所属部门、下级政府的不当行政行为，切实维护企业和创业主体合法权益；

（三）定期或不定期向各有关部门或单位通报投诉受理、处理情况。

结合投诉办理工作中发现的共性问题，向本级政府提出完善政策和改进工作的建议。通过对公共服务、投诉举报的大数据分析处理，为各级政府领导决策提供参考依据，提高政府治理的针对性、有效性。

三、工作范围

重点受理在全县注册的各类企业和经营主体对各级政府及有关部门的投诉，包括全县各级行政机关及具有行政职能的事业单位审批权限下放不及时、承接不到位、办理不规范、失职渎职相关监管不力等行政审批问题；履行职责拖拉推诿、敷衍塞责、效率低下，未按规定时限办结，使企业办理事项延误或者造成损失等工作作风问题；干预企业招投标、插手企业工程建设、干预企业采购、干预非公企业自由选择合作者等不当干预行为；不作为、乱作为等懒政怠政乱政行为；吃拿卡要、以权谋私等违规违纪行为；不兑现招商引资承诺和协议以及侵害企业合法权益的其他行为等。涉及各类政务服务事项和公共服务事项转交县相关部

门办理，涉及行风、政风和违纪违规事项转交县纪委监委办理。

提倡实名举报，对实名举报和匿名举报都要认真对待，妥善处理。对实名举报优先办理，并按照规定保护实名举报人的权利。匿名举报的，应当尽可能据实提供被举报人的姓名、工作单位、违纪事实的具体情节和证据，不得捏造事实诬告陷害。对于匿名投诉事项，各级各部门要明确职责，按正常的交办程序处理，处理过程中要注意做好投诉人信息保密工作。

投诉事项申请行政复议或向人民法院起诉、立案侦查的治安或刑事案件、已受理的投诉举报、企业与个人或与组织之间的经济纠纷等情况不予受理投诉。

四、提升企业服务 110 平台功能

按照“一号对外、诉求汇总、分类处置、各方联动”的原则，加强平台建设，深化资源整合，实现电话、网站、微信、微博、APP、信箱等全媒体接入 24 小时全天候运行，提升企业服务 110 平台的综合受理功能。

（一）加强企业服务 110 平台功能。加大全县热线资源整合力度，以 12345 政府服务热线为基础，整合对接服务企业的各类热线平台，将 12345 作为统一号码，建设统一的企业服务 110 平台为企业提供“一站式”服务。每年开展 1-2 次“企业评议部门”活动，排名结果公开，连续靠后的问责；通过“服”让各类市场

主体敢于创业、放心投资、踏实经营。结合“一网通办”前提下“最多跑一次”改革要求，统筹推进统一平台建设，并与政务服务网衔接，充分发挥12345热线作为企业投诉“总客服”的作用。企业服务110平台受理的企业诉求，按照各职能部门职责分工，及时转交其设立的平台办理。疑难问题由县政务服务和大数据管理局牵头召开部门协调会议专题研究解决。

（二）完善联动机制。建立工作协调机制，在确保信息安全的基础上，实现企业服务110平台与各职能部门热线平台互联互通、协调联动，确保公众诉求渠道畅通并得到及时有效处置。

（三）理顺企业服务110平台与其他热线平台的关系。企业服务110平台管理部门要加强对各职能部门平台办理工作的管理、协调，对转办的各类事项具有联动指挥权、转办督办权、管辖纠纷仲裁权和监督考核权，要督促各职能部门平台完善制度措施，切实提升政府服务效能。企业服务110平台与政府其他部门服务热线电话联动，实行“二次推送”，将受理事项按职责分工转交给相关部门，并督促相关部门依法依规按时办结，确保企业诉求事事有回音、件件有落实。

（四）充分发挥各职能部门平台的作用。各级各部门主办或主管的各类专门专业服务热线平台，是为人民企业提供便捷服务的有效手段和重要设施，要进一步提升工作质量和效率，提高企

业满意度。一是各职能部门平台在没整合前按照现行规定正常运行，响应要求、管理体制、运行程序、人员管理等方面维持不变。同时，要认真办理企业服务 110 平台转办、交办事项。二是各职能部门平台接受企业服务 110 平台的检查、监督，加强与企业服务 110 平台的沟通、衔接。对企业服务 110 平台转办、交办的事项，要在规定时间内主动与诉求方取得联系，及时妥善办理，为企业提供优质高效的服务。

（五）健全统一快捷运行体系。建立县级统一的全天候、宽领域、多方位、高质量的企业服务 110 平台，建立健全平台工作体系。各有关部门要建立健全或明确平台工作机构，并作为企业服务 110 平台受理中心，充实完善相应职能，具体负责平台办理工作。

完善县、乡、村三级热线平台办理网络，建立健全等级响应机制，组建相应的专兼职处置队伍，各乡镇、办事处要明确专门人员负责企业服务 110 平台工作，村、社区也要积极做好平台转办事项，形成分级负责、分级管理的平台办理工作格局。要加强平台标准化建设，研究制定联席会议、领导接听日、部门轮值等工作制度，规范各级各部门平台工作运行，在全县形成横到边、纵到底、运行顺畅、职能完善的四级平台工作体系。通过加强企业服务 110 平台建设，形成 12345 政府服务热线工作网站、手机

APP 等全媒体接入与企业服务 110 平台的互联互通，以及与县直部门、乡镇等承办单位的多渠道对接；打造以企业服务 110 平台为中心，各级承办单位为支撑，联系紧密、运转通畅、办理高效的热线工作体系，真正成为县政府联系、调度、协调各级各部门的服务平台。

五、投诉方式

（一）热线电话投诉。0370-12345。

（二）网络投诉。

1. 民权县 12345 政府服务热线官网

<http://www.minquan12345.com>

2. 民权县 12345 政府服务热线（手机 APP 下载）。

（三）微信投诉。微信公众号：民权县 12345 政府服务热线

（四）信函投诉。收件人：民权县 12345 政府服务热线

通讯地址：民权县江山大道西 018 号，邮政编码：476800。

六、加大企业服务 110 平台办理服务力度

按照“一号对外、各级联动、方便企业、服务决策”的工作要求，突出抓好办理工作，提高办结质量，增强服务功能，不断提高办结率、企业满意率，力争回复率 100%。

（一）扎实做好企业诉求办理工作。根据企业反映问题的轻重缓急程度，区分不同情况，采取不同方式分类处置。一是直接

办理。对企业反映的简单问题，由受理员依据政策法规直接答复或通过“三方通话”的方式当场答复。企业服务 110 平台督促各级各部门承办单位要不断更新充实系统信息库，加大受理人员培训力度，提高即时处置能力。二是分类转办。对无法即时解答的问题，实行交办工单的方式处理。受理员要认真准确记录企业反映问题的内容、联系方式、办理要求等事项，形成工单后转交承办单位。承办单位要根据有关规定和要求限期办结，不能在规定时间内办结的要及时向企业服务 110 平台申请延期；超出法律、法规和政策规定的，由承办单位向企业做好解释工作。三是归口责任不清，需要协调多个部门共同研究解决协办。对情况复杂、反复出现的问题，实行专报批办处理。企业服务 110 平台要认真整理汇总相关问题，按照归口分工的原则，报送分管县领导批示，通过组织召开现场会、协调会等方式研究处理。四是涉及企业投诉的重大问题，及时呈报县委、县政府主要领导。

（二）切实做好督查督办和反馈回访工作。企业服务 110 平台要进一步加大对办理情况的督查督办力度，对企业诉求未能在规定时限内办结的，严格落实升级转办制度。承办单位要及时将办理结果反馈当事人，同时回复企业服务 110 平台。认真落实回访制度，企业服务 110 平台要及时对承办单位办理结果进行核实了解企业满意度。所有办结事项均要立卷归档。

(三) 加强对企业反映问题的综合分析。充分发挥热线渠道畅通、联系企业便捷、听取民意直接等优势，切实把企业诉求、意见建议作为助推发展、服务决策的“思想库”“信息源”，进一步加强对企业反映问题的统计分析，特别是对事关我县经济社会发展方向的社情民意，要认真归纳整理带有规律性、普遍性和苗头性、倾向性的信息，呈报县领导参阅，为科学民主决策提供依据。依托热线平台，要积极探索民意调查、政策宣传、听证纳谏等服务功能，以便更好地听取民意、服务决策。

民权县 12345 政务服务便民热线领导小组办公室 2022 年 2 月 9 日印发

