大连普湾经济区管委会“123即时办”

服务承诺制实施方案

为加快落实“营商环境提升年”活动要求，进一步营造“人人都是营商环境、个个都是开放形象”的良好氛围，我区瞄准“办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居”目标，以企业和群众满意为标准，大力推进企业诉求服务流程再造，探索建立“常规事项高效办、非常规事项创新办”工作机制，创新性建立“123即时办”服务承诺制服务模式，打造“企业服务员”服务品牌，并结合工作实际，制定本方案。

一、“123即时办”企业诉求服务受理渠道

为更好倾听企业声音，化解企业忧困，接受企业监督，高效快捷受理普湾经济区辖区内的企业诉求，以“ 123即时办”服务承诺制模式对企业诉求按责转办、高效办理、限时办结。诉求受理渠道包括：

1.普湾经济区“企业服务员”服务热线电话0411-85779600，工作日设**专人接听服务**，**10分钟**内将诉求工单分拨至相应承办单位；

2.普湾经济区“企业服务员”服务邮箱pwfwy123@163.com，在工作日设专人全天候负责，**1小时内**将诉求工单分拨至相应承办单位（详见附件1）；

3.普湾经济区官方公众号“普湾发布”（微信号：puwanfabu），工作日设专人全天候负责，**1小时内**将诉求工单分拨至相应承办单位。

二、“123即时办”服务流程及时限要求

**（一）服务流程**

1.办公室“企业服务员”通过热线电话、服务邮箱及“普湾发布”公众号三种渠道接收到企业诉求后，将诉求内容制成工单，经办公室主要领导签批后，在规定时间内分拨至承办单位。

2.承办单位收到诉求工单后，报部门主要领导签批并指定专人认领，第一时间与企业联系，了解诉求详情、办理诉求内容、答复诉求结果；诉求涉及到多个部门职权的，由办公室“企业服务员”负责，“一肩挑”沟通协调，“一包到底”咨询承办，“一口清”答复诉求人。

3.承办单位办结诉求后，需及时向诉求企业反馈办理结果，并将工单或办结报告等材料反馈至办公室归档备案，内容包括反映的问题、处理方式、反馈结果、满意度等相关情况。

4.办公室对诉求办理进行全流程监控、全方位督办，并就办理结果对企业进行满意度回访，形成诉求分流、办理、审核、答复、回访、归档高效联动的闭环管理模式。（详见附件2）

**（二）办理时限**

**1.咨询类诉求，1天内办结**。接收管委会办公室分拨的诉求工单后，承办单位第一时间对企业咨询事项进行答复。

**2.一般类诉求，2天内办结**。接收管委会办公室分拨的诉求工单后，承办单位对诉求企业反映的问题进行调查核实，提出处理意见，经主要领导签字确认后，反馈并答复诉求人。

**3.疑难类诉求，3天内办结**。对疑难或情况复杂无法解决的诉求事项，需报承办单位主要领导签批后，及时向管委会办公室提交专题报告，提出解决问题的具体工作方案，经管委会领导审核后，将工作方案向诉求人反馈。

诉求企业要准确描述咨询事项，或有明确的投诉举报对象。对不予受理诉求或暂时无法办理的诉求事项，接收管委会办公室分拨的诉求工单后，及时报请本单位主要领导签批，依据相关法律法规、政策文件耐心向诉求人做出解释和说明，或提出相关意见建议，争取诉求人的理解和支持。

**（三）受理范围**

1.对普湾经济区区直部门行政事项的审批材料、办事流程、办理时限、收费标准等方面的咨询和监督举报；

2.对普湾经济区法定机构工作人员工作作风、服务态度、办事效率及行政效能等方面的投诉建议；

3.不予受理事项：诉求事项不明确且无法提供有效线索，难以查证的事项；恶意攻击或无实质内容的事项；非我区主责主业范围的相关诉求事项；其它不宜受理的事项。

三、工作要求

**（一）加强组织领导**。区直各单位要明确1名分管领导，指派政治过硬、业务熟练、服务意识强的工作人员，为企业提供优质服务；办公室负责企业诉求的分拨、督办、协调、汇总、归档等工作。

**（二）提高担当意识**。办公室负责，对在办理工作中出现推诿扯皮、敷衍塞责、不担当、不作为、滥作为等问题的部门和个人定期公开曝光；对无故超期未作出答复及情节严重的，由纪检工作部配合，按相关规定予以追究问责。

**（三）严守保密纪律**。“企业服务员”及相关承办部门工作人员要对投诉企业及诉求人名称、地址、电话等信息予以保密。

**（四）健全工作制度**。严格执行规定期限受理、分拨、办结制度，必要时可召开分管领导联席会议或现场办公会议协调办理。

附件1：“ 123即时办”服务承诺制督办工单

附件2：“ 123即时办”服务承诺制流程图

大连普湾经济区管委会

2021年3月31日

附件1：

“123即时办”服务承诺制督办工单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **来件时间** |  | | **来件编号** | |  |
| **来件单位及联系方式** |  | | | | |
| **诉求内容** |  | | | | |
| **拟办意见及办结时限** |  | | | | |
| **办公室**  **领导意见** |  | | | | |
| **承办部门**  **领导意见** |  | | | | |
| **承办部门**  **办理结果** | （可附件说明） | | | | |
| **经办人** |  | **审核人** | |  | |

**大连普湾经济区管委会办公室 联系电话：85779600**

附件2：

“123即时办”服务承诺制流程图

**接收申请：**管委会办公室以“热线电话”、“官方邮箱”、“普湾发布”公众号为载体接收诉求，并将诉求事项分拨至承办单位。

**不予受理：**依据相关法律法规、政策文件，向诉求企业作出耐心细致的解释说明，或提出相关意见建议，争取诉求人的理解和支持（2天内）。

**受理、认领：**接收管委会办公室分拨的诉求件。

**审核：**报请本单位主要领导签批并指定专人认领。

**疑难类事项、其他类别诉求：**认定为情况复杂的、短期内难以解决的疑难诉求，向管委会办公室提交专题报告，提出具体工作方案，经管委会领导审核后向企业反馈**（3天内）**。

**一般类诉求：**对企业反映的问题进行调查核实，提出处理意见，经部门主要领导签字确认后，对企业进行反馈答复**（2天内）**。

**咨询类诉求：**对企业咨询事项进行答复**（1天内）**。

**回访、归档：**由指定部门专干进行电话回访后并归档。