

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 pfwy123@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
2. “123 即时办”服务承诺制流程图

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

“123 即时办”服务承诺制流程图

