

# 池州市人民政府办公室关于印发进一步优化 提升12345 政务服务便民热线平台功能 创优一流营商环境实施方案的通知

池政办秘〔2022〕20 号

各县、区人民政府，江南新兴产业集中区、九华山风景区、开发区管委会，市政府各部门、各直属机构：

现将《进一步优化提升12345 政务服务便民热线平台功能创优一流营商环境实施方案》印发给你们，请认真抓好落实。

池州市人民政府办公室

2022 年 3 月 14 日

# 进一步优化提升 12345 政务服务便民热线 平台功能创优一流营商环境实施方案

根据《中共池州市委、池州市人民政府印发关于创建一流营商环境若干措施的通知》要求，为进一步发挥市 12345 政务服务便民热线(以下简称市 12345 热线)平台功能，打造政务服务总客服、市场主体反映诉求主渠道，制定本方案。

## 一、总体要求

对标长三角和省内标杆城市，打通市 12345 热线平台与“四送一服”等平台数据接口、做到互联互通，实行市场主体诉求线上线下“一口归集、统一受理、按责分办、多级联动、一口交办”，全面落实清单式、闭环式管理，让市场主体和群众“用得上、离不开、忘不了”，共同打造“池”久满意的营商环境品牌。

## 二、主要措施

(一) 统一归口受理。整合优化各部门热线平台，对市场主体通过国务院“互联网+督查”平台、人民网、省 12345 热线、省政府发布、长三角一体化平台、市 12345 热线、市长信箱、池州政务“双微”、池州政务服务网等渠道反映的诉求，实时推送至市营商环境办“四送一服”平台办理。打通市 12345 平台与市工商联“线上直通车”、市政府信访局“网上信访投诉平台”、市政务服务大厅“涉企诉求窗口”、市委网信办“涉池网络舆情信息”等

涉企诉求通道，确保 3 月底前实现线上线下市场主体反映诉求一口归集。

责任单位：市政府办公室、市委网信办、市数据资源局、市政府信访局、市工商联。

(二) 实行闭环办理。市 12345 热线中心安排专人负责归口收集各渠道的市场主体诉求，及时推送至“四送一服”平台。“四送一服”平台收到推送的工单后，1 个工作日内交办至责任单位，并建立台账清单，全面落实营商环境问题闭环管理机制。对咨询类事项，责任单位 2 个工作日内办结反馈；对诉求类事项，原则上 10 个工作日内办结反馈。对上级单位转办、重复或集中反映事项，以及跨县区跨部门事项、历史遗留等疑难复杂问题，由市政府督办室、市营商环境办联合督办、跟踪落实，或提请市政府专题研究解决，做到问题不解决、清单不销号，确保事事有回音、件件有落实。

责任单位：市营商环境办、市 12345 热线中心。

(三) 提升业务能力。市 12345 热线中心要加强对话务员涉企业务培训，建立涉企政策解答知识库，专门受理市场主体诉求、答复咨询事项，提高直接答复率和满意度。

责任单位：市 12345 热线中心，市政府有关部门。

(四) 设立“政策专员”。建立市直涉企部门“政策专员”制度，对专业性较强的咨询类事项、话务员无法直接解答的，通过

市 12345 热线连线“三方通话（来电人、热线话务员、政策专员）”方式，由政策专员负责即时、精准解答；问题复杂无法当场明确解答的，由市 12345 热线平台交主管部门在规定期限内办理，并将答复结果第一时间告知企业联系人。“政策专员”应由市直相关单位分管负责同志或业务科室负责同志担任（首批单位名单见附件 1），市直相关单位将“政策专员”的名单、职务及联系方式于 3 月 17 日前以文件形式报至市政府办公室（市 12345 热线中心丁浩、汪成，邮箱：czrx2044313@126.com，联系电话：2044313）。

责任单位：市 12345 热线中心，市直有关单位（见附件 1）

### 三、工作保障

（一）强化统筹协调。由市政府办公室统筹协调各责任单位，及时研究解决各平台联通过程中遇到的问题，强化市 12345 热线中心与市营商环境办工作会商调度，协同联动，形成工作合力。

（二）强化宣传引导。开展多渠道、多载体、多形式的广泛宣传，引导市场主体通过市 12345 热线反映诉求，让“12345，有事找政府”热线更加热起来，做到“好记更好用，来电真管用”。

（三）强化工作保障。实行市 12345 热线中心与市营商环境办、市政府督办室工作人员集中办公，整合力量、协同作战、高效运转。市数据资源局负责打通市 12345 热线平台与“四送一服”

平台等平台的信息接口，提供技术支撑；建立与市工商联“线上直通车”、市政府信访局“网上信访投诉平台”、市政务服务大厅“涉企诉求窗口”、市委网信办“涉池网络舆情信息”平台即时联系。

- 附件： 1. 市直涉企部门“政策专员”单位名单  
2. 市直涉企服务“政策专员”情况表

## 附件1

# 市直涉企部门“政策专员”单位名单 (第一批共17家)

市发展改革委、市科技局、市经济和信息化局、市财政局（国资委）、市自然资源和规划局、市地方金融监管局、市人力资源和社会保障局、市商务局、市文化和旅游局、市公安局、市住房和城乡建设局、市应急管理局、市市场监督管理局、市农业农村局、市林业局、池州海关、国网池州供电公司。

附件2

市直涉企服务“政策专员”情况表

单位名称（盖章）：

填报时间：

序号	姓名	手机号码	精通领域	职务、职称
示例				
1	***	12345678900	申领《建筑企业“噪音” 施工许可证》	**科长（A岗）
2	***	12345678999	申领《建筑企业“噪音” 施工许可证》	**副局长（B岗）

备注：1. 附件1中的单位，主要推荐服务企业多的科室负责同志、业务具体经办人，或单位分管负责同志。

2. 某一类涉企事项，报送2名“政策专员”，分设A、B岗。