

玉林市政府信息公开领导小组

办公室文件

玉政信办发〔2023〕2号

签发人：吴祖强

玉林市政府信息公开领导小组办公室关于开通 “优化营商环境专线”进一步 服务市场主体的通知

各县（市、区）人民政府，各开发园区管委、市各有关单位：

根据《国务院办公厅关于进一步优化营商环境降低市场主体制度性交易成本的意见》（国办发〔2022〕30号）、《广西壮族自治区人民政府办公厅关于印发广西进一步优化营商环境降低市场主体制度性交易成本工作方案的通知》（桂政办发〔2022〕90号），为贯彻落实《广西壮族自治区政务服务和政务公开工作领导小组办公室关于开通优化营商环境专线进一步服务市场主体的通知》（桂政务办发〔2023〕3号）精神，树牢服务市场主体意识，不断提升服务市场主体能力，畅通市场主体诉求渠道，促进我市营商环境持续优化改善，决定依托我市12345政务服务便民热线（以下简称12345热线），统一设置“优化营商环境

专线”。现就有关事项通知如下：

一、工作目标

依托 12345 热线平台“一号响应”和 7×24 小时全天候服务优势，开通“优化营商环境专线”，及时受理市场主体和群众反映的不作为乱作为问题，快速处置市场主体的求助、建议、投诉、举报，为市场主体生产经营活动提供更多精准、便捷、高效、优质服务，不断激发市场主体活力，提高市场主体和人民群众的满意度。

二、工作措施

（一）设置专号专席。4 月 15 日起，我市 12345 热线语音导航统一设置“1”号键为全市“优化营商环境专线”号码。通过该键接入的电话诉求，统一由优化营商环境专席接听。“优化营商环境专线”是全市惠企政策、涉企事项等诉求的统一受理渠道，为便于市场主体反映诉求，不得再另行设置市场主体诉求受理的其他电话渠道。

（二）明确服务内容。“优化营商环境专线”受理服务内容包括：市场主体政策咨询、服务求助等事项；政务服务质量、效率方面的投诉举报等事项；擅自设置市场准入隐性壁垒、擅自设立收费项目等投诉举报事项；贯彻落实惠企政策不到位、利用职权“吃、拿、卡、要”投诉举报事项；违规对市场主体进行检查、行政处罚，处理结果未公开等事项；拖欠市场主体账款等事项；需要政府及相关部门（单位）解决的其他诉求事项。

（三）加强政策解读。以企业需求为导向，市各有关单位和各县（市、区）、各开发园区应按照减税降费、科技创新、招商引资、审批服务、金融支持、精准帮扶、人才培养等类别，对涉企政策进行梳理分类，以“一问一答”形式，将政策重点、涉及范围、执行标准、惠民利民举措、新旧政策差异、特色亮点等形成知识点，在政策文件印发之日起7个工作日内，同步发布到本级热线知识库和广西惠企惠民政策兑现平台。原有政策失效的，应及时删除有关知识点。

（四）优化工单办理。市各有关单位和各县（市、区）、各开发园区应构建涉企事项受理绿色通道，对12345热线受理的诉求，要按照热线快速反应机制要求，形成涉企诉求“快速受理、分类处置、限时办理、答复认定、办结回访”的工作闭环。同时，按照《玉林市12345政务服务便民热线快速联动机制的通知》要求，针对部门职责界定模糊等问题，根据实际情况进行联席研判，明确主协办部门协调解决；针对企业不满意诉求、集中诉求等典型问题，应积极通过电话沟通、现场协调、实地查验等方式重点解决。对于疑难复杂问题，由市、县12345热线管理部门及时形成专报，报本级党委、政府协调解决。

（五）强化监督问责。市12345热线要及时对市场主体反映诉求的办理情况进行回访，建立服务“好差评榜单”，通报市各相关单位，同时报市政府和抄报市优化营商环境主管部门，并向社会公布，接受社会监督。对于首次办理、市场主体不满意的工单，

市 12345 热线和县（市、区）热线工作站应退回原承办单位重新办理。属承办单位职责范围但出现拖延不办、弄虚作假、敷衍塞责、推诿扯皮而导致市场主体对二次办理结果仍不满意的，市 12345 热线和县（市、区）热线工作站通过“整改函”形式进行督办，并通报本级优化营商环境主管部门，列为当年优化营商环境负面典型案例通报范围。发送整改函后相关承办单位仍未整改到位的，市 12345 热线、各县（市、区）热线工作站将工单情况上报给本级纪委监委按有关规定处理。

三、工作要求

（一）树立责任意识。优化营商环境是当前稳预期、强信心的关键举措，对激发市场主体活力和发展内生动力具有举足轻重的意义。市各有关单位和各县（市、区）、各开发园区要树立“人人都是营商环境、事事关乎营商环境、处处彰显营商环境”的责任意识，不断开拓创新，通过 12345 热线“营商环境专线”为市场主体提供更快速、更优质的服务，解决更多难题，降低制度性交易成本，提振市场主体信心，助力市场主体发展，实现 12345 热线服务市场主体“一号响应”。

（二）加强能力建设。要把市场主体和人民群众获得感和满意度作为衡量营商环境建设成效的重要标准，进一步提升服务市场主体的能力和水平。市 12345 热线、各县（市、区）热线工作站要注重加强协调联动，积极联系涉企部门开展政策精准解读、业务培训，强化热线知识库、广西惠企惠民政策兑现平台建设。

各有关部门要提升涉企工单办理质效，确保企业合理、合法诉求得到及时处理。

（三）注重工作实效。市 12345 热线、各县（市、区）热线工作站要深入分析市场主体诉求以及工单办理情况，定期对营商环境问题进行梳理，每半年开展数据分析“回头看”，形成专题简报等上报本级党委、政府和相关部门。同时，将“优化营商环境专线”办理率和满意率等指标，纳入 12345 热线年度考核评估内容。

附件：各相关单位名单

玉林市政府信息公开领导小组办公室（代）

2023 年 4 月 14 日

（此件公开发布）

抄送：中共玉林市纪律检查委员会玉林市监察委员会机关、中共玉林市
委员会玉林市人民政府督查和绩效考评办公室

玉林市政府信息公开领导小组办公室

2023年4月14日印发

