

绩溪县数据资源管理局文件

绩数资〔2024〕10号

关于印发《绩溪县政务服务中心企业诉求 “挂号”窗口工作管理制度》的通知

县直各有关单位：

为贯彻落实省《关于建立企业诉求“挂号制”推进“企呼政应、接诉即办”的工作方案》和4月20日全省政办系统落实企业诉求“挂号制”暨推动营商环境重点工作视频会要求，在市、县两级政务服务中心设立企业诉求“挂号”窗口，结合我县实际，制定绩溪县企业诉求“挂号”窗口工作管理制度，请各单位认真贯彻执行。



抄送：各乡镇便民服务中心。

绩溪县政务服务中心企业诉求“挂号”窗口 工作管理制度

一、服务范围

(一) 受理办事企业提出的不涉及本级政务服务中心(分中心)审批事项的诉求(以下简称非审批类诉求)。

(二) 受理办事企业提出的关于本级政务服务中心(分中心)审批事项的诉求(以下简称审批类诉求)。

二、工作时间

工作日上午 8:30-12:00, 下午 1:30-5:00。

三、窗口设置

在县政务服务中心依托涉企服务窗口设立企业诉求“挂号”窗口, 由县数据资源管理部门安排专人坐班。

四、运行机制

按照“一口受理、交办分办、限时办理、及时反馈、监督评价”闭环办理体系的总体要求, 企业诉求“挂号”窗口对办事企业提出的诉求, 按下列流程办理:

(一) 受理。窗口工作人员要热情接待来访对象, 认真登记企业反映的诉求, 建立工作台账。(见附件)

(二) 交办。企业诉求“挂号”窗口根据办事企业诉求的主要内容进行转办交办。属于审批类诉求, 第一时间将企业诉求移交到办事大厅相关责任窗口, 并做好协调工作。属于非审批类诉求, 由县数据资源局与县营商环境办会商后进行转办交

办。

（三）办理。责任窗口能当场解决的，当场办理解决。不能当场解决的，由县数据资源局牵头会商研究解决。会商解决不了的，在“挂号平台”上登记办理。责任窗口应在1个工作日内将办理结果反馈企业诉求“挂号”窗口。

（四）反馈。企业诉求“挂号”窗口收到责任窗口办理结果后，半个工作日内反馈给办事企业。

（五）督办。涉及本级政务服务中心（分中心）审批事项的企业诉求，政务服务管理部门分管负责人负责全程跟踪督办，符合政策规定不办的或“推诿扯皮、办事拖拉”的，将加大企业诉求反映问题的督办力度，对相关单位和人员实行严格效能问责。

（六）回访。企业诉求“挂号”窗口通过电话回访、实地走访等方式，主动跟踪了解企业对诉求事项处理的满意度情况。

（七）总结。企业诉求“挂号”窗口要广泛收集汇聚企业“诉求”，归纳梳理典型案例，及时进行分析汇总，做到举一反三，通过优化再造工作流程，持续优化政务服务和营商环境，不断提升企业办事的便利度、体验感。

五、保障机制

政务服务管理部门强化日常监督检查，依托政务服务体验员、政务服务监督员开展常规性暗访；建立上下联动协同工作机制，从根源上、制度上解决实际问题。相关情况纳入窗口季度考核，倒逼责任落实，提升服务能力和办事效率，切实解决

企业反映问题。

附件：绩溪县政务服务中心企业诉求“挂号”窗口企业诉求登记表

绩溪县政务服务中心企业诉求“挂号”窗口 企业诉求登记表

单位名称		联系电话	
经营地址			
问题描述	(由企业诉求“挂号”窗口填写)		
诉求人确认	签名: _____ 日期: _____		
处理回复	(由责任窗口填写)		
责任窗口		办结日期	
责任窗口 经办人员确认	签名: _____ 日期: _____		
企业诉求“挂号” 窗口确认			

