

苏州市人民政府办公室文件

苏府办〔2023〕47号

市政府办公室关于印发苏州市助力“企业敢干” 优化企业诉求处办机制工作方案的通知

各县级市（区）人民政府，苏州工业园区管委会；市各有关部门和单位：

经市政府同意，现将《苏州市助力“企业敢干”优化企业诉求处办机制工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

苏州市人民政府办公室

2023年3月24日

苏州市助力“企业敢干” 优化企业诉求处办机制工作方案

为认真贯彻《中共苏州市委关于推进“敢为、敢闯、敢干、敢首创”在中国式现代化建设上作出引领示范的意见》和《市政府关于印发苏州市加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施方案的通知》有关工作要求，进一步畅通企业诉求渠道，及时高效响应企业诉求，全面优化诉求处办机制，大力推动我市政务服务改革创新与实践，支持和鼓励“企业敢干”，结合我市实际，制定本工作方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，进一步畅通政企沟通渠道，持续打造市场化、法治化、国际化最优营商环境。充分发挥政务服务“总客服”作用，整合优化企业诉求途径，健全诉求闭环处理机制，提供“快速响应、高效流转、闭环处置”的全生命周期、全量咨询服务，实现“政策直通、诉求直联、服务直达”，不断提升企业和群众满意度。

二、主要任务

（一）整合企业诉求渠道。整合优化全市企业诉求已有的线上渠道，包括“苏商通”“助企敢干”二维码、“12345”企业服务热线等企业“自报”平台；依托市大数据管理局“苏商通”APP

“苏州 12345”服务入口，畅通部门“直报”渠道，实时汇聚走访调研、挂钩联系点、涉企服务窗口等收集的企业诉求。如已闭环处理办结的企业诉求，部门须填写《企业诉求办理情况汇总表》，按季度报送至“12345”平台，实现企业诉求全量汇聚。（市行政审批局<政务办>、各县级市<区>政府<管委会>，责任单位：市大数据管理局、市财政局、各级“12345”平台主管部门、各涉企部门和单位）

（二）闭环企业诉求处置流程。“12345”平台设企业服务专席，统一流转企业诉求，实现全流程“闭环”处置。建立健全知识库、专家库，做好涉企政策信息更新。“12345”平台通过“两库”解答企业一般性诉求，无法在线答复的派单至相关涉企部门办理，并做好后续跟踪、回访。（牵头部门：市行政审批局<政务办>、各县级市<区>政府<管委会>，责任部门：各级“12345”平台主管部门、各涉企部门和单位）

（三）健全企业诉求协调机制。通过知识库、专家库无法在线解答，且通过流转派单、协商无法判定具体承办单位的疑难诉求，以及涉及跨部门、跨地区的复杂诉求，根据我市企业群众诉求办理协调督办工作机制有关要求，由市政府督查室协调派发并指定牵头部门，推动疑难、复杂问题有效解决。（牵头部门：市政府督查室、各县级市<区>政府<管委会>，责任部门：市委编办、各级“12345”平台主管部门、各涉企部门和单位）

（四）深化大数据分析。依托企业诉求全量数据，进行大数

据分析，提取企业关注的热点问题，聚焦企业“急难愁盼”，对企业阶段性集中反映的诉求、重点企业或重点项目相关诉求、化解难度较大的诉求等进行梳理、分析和研判，形成综合分析报告，报送相关领导和部门，为政府决策提供参考。（牵头部门：市行政审批局<政务办>、各县级市<区>政府<管委会>，责任部门：各地企业服务中心、各级“12345”平台主管部门，各涉企部门和单位）

三、保障措施

（一）加强组织领导。各地、各部门要高度重视企业诉求收集、处理、反馈闭环管理机制建设，建立健全沟通和服务联动机制，对照任务分工，明确责任处室抓好落实，扎实推进各项工作按期完成。

（二）强化协同配合。各地、各部门要充分整合资源，做好企业诉求汇聚渠道建设。各地政府要发挥协调职能，组织相关涉企部门，按要求做好知识库、专家库的入库工作，及时更新涉企政策信息，推动全市企业数据汇聚。

（三）保障服务质效。各地、各部门要严格考核评价，对办理质效差、企业满意度不高、存在推诿扯皮等情况的部门予以绩效考核扣分，切实保障企业诉求妥善处置。平台的建设、数据的对接纳入现有绩效考核体系，确保各项工作有序推进。

- 附件：1. 苏州市助力“企业敢干”优化企业诉求处办机制
工作任务清单
2. “苏商通”部门直报权限开通申请表
3. 企业诉求办理情况汇总表
4. 涉企部门和单位名单

附件 1

苏州市助力“企业敢干”优化企业诉求处办机制工作任务清单

工作目标	具体任务	牵头部门	责任部门	完成时限
整合诉求渠道	1.1 整合优化企业“自报”渠道，包括“苏商通”、“助企敢干”二维码和“12345”企业服务热线等。	市行政审批局（政务办）、各县级市（区）政府（管委会）	市大数据管理局、市财政局、各级“12345”平台主管部门、各涉企部门和单位	2023年4月30日
	1.2 依托市大数据管理局“苏商通”APP“苏州12345”服务入口，畅通部门“直报”渠道，根据各涉企部门和单位申请（详见附件2），实现走访调研、挂钩联系点、涉企服务窗口等收集的企业诉求实时提交办理。	市行政审批局（政务办）	市大数据管理局、各级“12345”平台主管部门、各涉企部门和单位	2023年6月30日
	1.3 定期汇总部门“直报”企业诉求，对部门已闭环处理办结的，填写《企业诉求办理情况汇总表》（详见附件3），按季度报送至“12345”平台。	市行政审批局（政务办）、各县级市（区）政府（管委会）	各级“12345”平台主管部门、各涉企部门和单位	持续深化
	1.4 各地结合本地实际，探索企业诉求汇聚方式，对部门已闭环处理的做好数据汇聚，部门未闭环处理的实时汇聚属地“12345”平台处办。	各县级市（区）政府（管委会）	各级“12345”平台主管部门	2023年6月30日

工作目标	具体任务	牵头部门	责任部门	完成时限
闭环处置流程	2.1 设置“12345”平台企业服务专席，全流程闭环处办企业诉求。	市行政审批局（政务办）、各县级市（区）政府（管委会）	各级“12345”平台主管部门、各涉企部门和单位	2023年4月30日
	2.2 建立健全知识库、专家库，做好涉企政策信息更新，高效受理、解答、流转、处置企业诉求。	市行政审批局（政务办）、各县级市（区）政府（管委会）	各级“12345”平台主管部门、各涉企部门和单位	持续深化
健全协调机制	3.1 加强跨地区、跨部门和有关疑难复杂诉求的协调处置，明确诉求牵头部门，推动企业问题有效解决。	市政府督查室、各县级市（区）政府（管委会）	市委编办、各级“12345”平台主管部门、各涉企部门和单位	持续深化
深化数据分析	4.1 开展大数据分析，提取企业关注的热点问题，聚焦企业“急难愁盼”，定期开梳理、分析和研判，为政府决策提供参考。	市行政审批局（政务办）、各县级市（区）政府（管委会）	各地企业服务中心、各级“12345”平台主管部门、各涉企部门和单位	持续深化

附件 2

“苏商通”部门直报权限开通申请表

单位名称（盖章）		
联系人		
联系电话		
苏商通 APP 注册用户信息 (L1 级用户)	姓名	
	职务	
	手机号码	
备注说明	请部门在提交申请前自行下载“苏商通”APP 并注册成为 L1 级用户。	

附件 3

企业诉求办理情况汇总表

序号	诉求时间	诉求内容	企业名称	企业联系人	企业联系电话	办理部门	办理结果	办理部门联系人	办理部门联系电话	满意度
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										

注：请各涉企部门和单位按季度报送至 12345yq1@spj.suzhou.gov.cn，联系人：陈春燕，电话：69820245。

附件 4

涉企部门和单位名单

市委统战部(市工商联)、市发展和改革委员会、市教育局、市科学技术局、市工业和信息化局、市公安局、市民政局、市司法局、市财政局、市人力资源和社会保障局、市自然资源和规划局、市生态环境局、市住房和城乡建设局、市园林和绿化管理局、市城市管理局、市交通运输局、市水务局、市农业农村局、市商务局、市文化广电和旅游局、市卫生健康委员会、市退役军人事务局、市应急管理局、市行政审批局、市市场监督管理局、市体育局、市医疗保障局、市人民防空办公室、市地方金融监督管理局、市总工会、市残疾人联合会、苏州城市建设投资发展有限公司、市供销合作总社、市住房公积金管理中心、市税务局、市气象局、市邮政管理局、江苏省广电有线信息网络股份有限公司苏州分公司、国网苏州供电分公司、市烟草专卖局、中国人民银行苏州市中心支行、中国银行保险监督管理委员会苏州监管分局、苏州海关、苏州工业园区海关、市消防救援支队、中国铁路上海局集团有限公司苏州站、苏州银行、江苏省专用通信局苏州分局。