

中共宣威市委办公室文件

宣办通〔2024〕43号



中共宣威市委办公室 宣威市人民政府办公室 关于开展“局长坐诊接诉”工作的通知

各乡镇（街道）党（工）委、政府（办事处），宣威经开区党工委、管委会，市委和市级国家机关各部委办局，各企事业单位、人民团体，驻宣各单位：

为贯彻落实全省优化营商环境大会精神，健全政企常态化沟通交流机制，倾听和回应企业诉求，着力发挥统筹协调作用，靶向解决企业生产经营难题，提振企业发展信心，切实推动全市营商环境再上新台阶，根据《中共曲靖市委办公室 曲靖市人民政府办公室关于印发〈曲靖市服务企业需求“局长坐诊接诉”

工作方案（试行）》的通知》（曲办通〔2024〕53号）要求，结合宣威实际，现将开展“局长坐诊接诉”工作有关事项通知如下。

一、工作机制

“局长坐诊接诉”工作由市发展和改革委员会牵头，市工业和信息化科技局、市自然资源局、市市场监督管理局、市政务服务管理局、曲靖市生态环境局宣威分局、市工商联等部门配合，诉求涉及的部门（单位）参加，共同做好企业诉求“接诊”、梳理、归类、分办、反馈、分析等全链条服务工作。

二、服务对象及诉求范围

（一）“坐诊接诉”服务对象

在宣威市开展生产经营活动的各类企业，以及拟在宣威市投资兴业的企业。

（二）“坐诊接诉”诉求范围

企业市场准入、投资建设、要素保障、生产经营、退出市场等全生命周期存在的困难问题及合理诉求，诉求应符合现行法律法规及相关政策规定，具有正当理由和事实依据。具有下列情形之一的，原则上不予受理：

- 1.企业诉求不符合国家法律法规及相关政策规定的；
- 2.属于经营主体之间的民事纠纷问题的；

3.已进入监察机关、司法机关、公安机关、行政复议机关、仲裁机构等单位办理程序的投诉举报事项，包括已立案、尚未结案或已作出处理决定的；

4.企业已向政府其他平台反映诉求且已受理的；

5.其他不属于政务服务职责范围的问题。

三、工作内容

（一）设立服务专窗。在市人民政府门户网站设立“局长坐诊接诉”专栏，开通预约“挂号”通道，动态发布“接诊”受理、“坐诊”时间及地点公告，定期公示诉求办理结果，方便企业了解、参与、查询。在市政务服务大厅设置“局长坐诊接诉”专窗，实现企业诉求“一窗式”接待受理，汇集企业在投资、生产、经营等方面反映的问题、政策咨询、服务需求和意见建议。

（二）畅通预约渠道。在全市涉企服务窗口摆放“局长坐诊接诉”预约“挂号”二维码（附件1）和《企业“挂号”预约信息表》（附件2），方便企业反映诉求。在开展涉企执法检查、联系服务企业等活动中积极引导企业参与、全面收集企业合理诉求。对收集到的《企业“挂号”预约信息表》及时反馈至市发展和改革委员会。

（三）落实工作流程。按照“诉求受理—分类梳理—科学

分办一部门响应”工作流程，由市发展和改革委员会负责对收集到的企业诉求进行分类梳理，在 2 个工作日内答复企业是否受理，属于上级办理的及时转报，属于本级办理的核实确定“接诊”部门，“接诊”部门于 5 个工作日内与企业对接，填写《“局长坐诊接诉”服务事项清单》（附件 3），按照企业“挂号”顺序和问题类型，共同研究确定“坐诊”具体时间、地点及场次，于“坐诊”前 3 个工作日内告知“挂号”企业负责人。

（四）开展定期坐诊。每月 20 日（遇节假日顺延）开展定期“坐诊”服务，原则上由市级有关部门主要负责人、分管负责人和相关股室负责人参与。“坐诊”地点设在市政务服务中心二楼“局长坐诊接待室”。“坐诊”部门根据营商环境投诉举报平台、12345 政务服务热线等渠道收集的问题适当“加诊”。

（五）突出办理成效。“坐诊”部门负责记录好措施、方式及结果，填写《“坐诊”服务工作记录表》（附件 4），对现场能解决的现场协调解决，现场不能解决的，属单一部门职责范围事项的，需在 10 个工作日内反馈办理情况；属多部门联办事项的，需在 15 个工作日内反馈办理情况；涉及问题复杂、情况特殊的，报请市政府分管领导牵头研究，需延期办理的由提出延期意见的单位作出说明并反馈情况；对诉求不合理或因各种原因难以解决的，应向“挂号”企业进行解释说明，并给予

协助支持。

（六）开展评价回访。诉求办结后，“挂号”企业通过“服务专窗”对“坐诊”服务情况和办理情况进行满意度评价。市政府办公室督查室要根据企业反映、评价等情况，适时开展回访核实、跟踪问效。对确需重新办理的事项，再交由有关部门办理后答复“挂号”企业。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各部门（单位）要高度重视，严格落实“一把手”责任制，主要领导提早谋划、周密部署，亲自“坐诊”，提高“坐诊接诉”工作质效。市发展和改革委员会要加强协调对接，统筹做好“局长坐诊接诉”日程安排，组织各有关部门按照日程安排参加“坐诊”。

（二）加强总结提升。各“坐诊”部门要加强企业诉求的动态分析，针对共性问题深化研究，健全完善有关政策和制度规定，提高企业服务质效；要对照企业评价结果，对“坐诊”服务方式、办理标准、交办流程、反馈机制等边实践、边总结、边完善，通过回应一个诉求，推动解决一类问题、一批问题，形成可复制可推广的成熟模式、典型案例，助推全市营商环境满意度持续提升。

（三）加强宣传引导。各部门（单位）要采取传统媒体和

新兴媒体相结合、线上和线下相结合的方式广泛宣传，不断提升“局长坐诊接诉”服务工作的知晓度、影响力，引导更多经营主体参与其中，为宣威营商环境建设工作建言献策、监督“找茬”，推动全市营商环境再上新台阶。

- 附件：1.宣威市“局长坐诊接诉”预约“挂号”二维码
2.企业“挂号”预约信息表
3.“局长坐诊接诉”服务事项清单
4.“坐诊”服务工作记录表

中共宣威市委办公室
宣威市人民政府办公室

2024年11月5日

附件 1

宣威市“局长坐诊接诉”预约“挂号”二维码

宣威市企业“挂号”预约 信息表



扫码登记

感谢您为宣威营商环境建设工作建言献策

附件 2

企业“挂号”预约信息表

企业名称			
统一社会信用代码			
企业所在地址			
反映诉求企业联系人（法定代表人或实际控制人或委托人）		联系电话	
诉求标题		关于 XXX 事项的情况反映	
诉求内容			

附件 3

“局长坐诊接诉”服务事项清单

“坐诊”部门：

“坐诊”日期：

序号	企业名称	企业所在地	负责人及联系电话	企业诉求	牵头承办单位	会办单位	诉求办理进展情况	办结情况(已办结/正在推进)	满意度评价结果

- 说明：1. “坐诊”部门根据企业诉求事项，结合各部门职能职责，确定牵头承办单位；
2. “牵头承办单位”负责牵头办理企业诉求，跟进填写有关诉求事项办理落实情况并反馈市发展改革委；
3. “会办单位”由“牵头承办单位”根据企业诉求进一步明确。

附件 4

“坐诊”服务工作记录表

“坐诊” 部门			
“坐诊” 日期			
“坐诊” 领导		职务	
“挂号” 企业			
现场是否解决 (是/否)			
牵头承办单位			

