

# 饶平县人民政府办公室

---

饶府办函〔2021〕56号

## 饶平县人民政府办公室关于印发饶平县建立 解决企业诉求“直通车”工作机制 实施方案的通知

各镇政府，县府直属各单位：

《饶平县建立解决企业诉求“直通车”工作机制实施方案》已经县人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向县政务服务数据管理局反映。

饶平县人民政府办公室

2021年12月21日

公开方式：主动公开

抄送：县委各部委办、县人大办、县政协办、县纪委监委、县监委办、  
县武装部、县法院、县检察院、各人民团体、各新闻单位。

---

# 饶平县建立解决企业诉求“直通车” 工作机制实施方案

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神及十九届二中、三中、四中、五中全会精神以及习近平总书记视察广东、视察潮州重要讲话和重要指示精神，根据县委、县政府关于优化营商环境的工作部署，进一步提升政务服务水平，优化营商环境，打造企业办事的“快速通道”，参照市的做法，县政府决定建立解决企业诉求“直通车”制度。为健全相关工作机制，确保“直通车”制度有效落实，特制定本实施方案。

## 一、工作内容

县政府每月依次安排一名领导出席“直通车”现场活动，面对面研究处理企业反映的诉求问题，提出办理意见，由各乡镇政府和县直有关职能部门限期办理。

县政务服务数据管理局负责对接潮州市解决企业诉求“直通车”平台（以下简称“直通车”平台，该平台分期公开征集企业诉求），并对属我县职能范围的企业诉求问题进行初步处理、汇总整理。每月由县政府领导约见反映诉求问题的企业主要负责人，进行现场办公，面对面研究解决企业困难。

## 二、工作流程及分工

（一）发布预约公告。每期饶平县“直通车”现场活动日结束后的第2个工作日，县政务服务数据管理局在政府门户网站、县政务服务大厅“难办事”直通车窗口等发布“直通车”现场活动日预约公告，明确每期“直通车”现场活动时间、企业报名时间和报名方式等，引导企业报名参加“直通车”现场活动。每一期饶平县“直通车”现场活动日举办时间一般为每月第四周（原则上为周三，如遇节假日则根据实际情况提前或顺延）。（牵头单位：县政务服务数据管理局）

（二）企业预约途径。企业可通过三种方式提交诉求：一是线上“直通车”平台预受理企业诉求；二是线下县政务服务大厅“难办事”直通车窗口，大厅工作人员根据企业反映的诉求做好登记并录入“直通车”平台；三是“12345 政务服务便民热线”，话务员根据企业反映的诉求做好登记并录入“直通车”平台。“直通车”平台将通过企业登记的信息与法人库信息匹配企业的信息。对注册信息与法人库信息不匹配的企业，由县市场监督管理局进行二次审核。（牵头单位：县政务服务数据管理局，配合单位：县市场监督管理局）

（三）处理预约信息。按照“受理诉求-情况核实-分级处置-限期反馈-结果核查”的工作流程，由县政务服务数据管理局对属我县职能范围的预受理企业诉求3个工作日内进行甄别，根据企业行政区域和问题内容分类受理企业诉求，确定主办单位，属镇级职能范围的问题转镇政府处理，属职能部门职能范围的转交

相关职能部门处理，二者职能交叉的由相关职能部门牵头相关镇政府联合处理，各镇政府和县各职能部门收到“直通车”平台转来的企业疑难问题后，应 24 小时内平台接收，如对工作分派存在异议，应在 24 小时内向平台管理员反映并提出分派意见，无异议的应在 10 个工作日内回复处理意见。经主办单位处理后仍无法解决的，由主办单位出具意见，报县政务服务数据管理局审核后，列入县级“直通车”企业诉求。如问题经县“直通车”活动现场处理后仍无法解决的，由主办单位向县政务服务数据管理局说明原因，再经县政务服务数据管理局审核并报县政府出具意见，意见报市政务服务数据管理局审核后，列入市级“直通车”企业诉求。如涉及司法诉讼问题和非饶平注册企业提交问题原则上不予受理，由“直通车”平台退回并说明原因。（牵头单位：县政务服务数据管理局，配合单位：县政府办公室，各镇政府，县有关职能部门）

注：平台在接收到诉求件时会自动根据系统内填报的联系方式进行短信通知，各单位在填报联络人及联系方式时应确保准确无误，并及时更新。

（四）汇总企业诉求问题。对纳入县级“直通车”平台办理的企业诉求，由县政务服务数据管理局整理企业提出的诉求问题和主办单位的回复意见，在 3 个工作日内作出初步研判审核，形成当次“直通车”活动的企业问题目录，在初定“直通车”现场活动日前 5 个工作日将目录报县政府办公室。（牵头单位：县政

务服务数据管理局)

(五) 协调确定提交活动日现场研究解决的问题。由县政府办公室主任或副主任召集相关单位, 对企业提出的诉求问题进行协调, 提出处理意见建议, 4个工作日内报出席“直通车”现场活动的县政府领导审定, 确定活动日现场研究解决的问题目录。

(牵头单位: 县政府办公室, 配合单位: 县政务服务数据管理局)

(六) 活动通知。县政府办公室负责协调确定出席当次“直通车”活动的县政府领导。县政务服务数据管理局根据确定的问题目录, 通知有关镇政府、县直有关职能部门负责人和企业主要负责人参加活动。(牵头单位: 县政务服务数据管理局, 配合单位: 县政府办公室)

(七) 现场活动组织安排。县政务服务数据管理局负责“直通车”现场活动的现场组织安排及接待工作, 县委宣传部负责协调活动当天的宣传工作, 县信访局负责活动当天的涉信访接待工作, 县公安局负责活动当天现场的秩序维护工作。(牵头部门: 县政务服务数据管理局, 配合单位: 县委宣传部, 县信访局、县公安局)

(八) 办理意见的整理、审定、交办、回复。县政务服务数据管理局负责整理“直通车”现场活动日县政府领导对企业诉求的处理意见, 报县政府办公室审核修改形成《企业请求协调解决事项处理意见》, 呈县政府领导审定后, 交由县政务服务数据管理局在平台上回复企业, 并转相关镇政府和县有关职能部门按照

办理，同时转县政府办督办股跟踪督办。未纳入“直通车”现场活动的企业诉求，在“直通车”现场活动结束后3个工作日内由各主办单位在平台上提交回复意见，县政务服务数据管理局通过平台统一回复企业。（牵头单位：县政务服务数据管理局，配合单位：县政府办公室，各镇政府，县有关职能部门）

（九）办理和督办。各县政府和县有关职能部门要加强沟通协调，主动与企业协商，按照办理意见和期限解决企业的诉求和问题。县政府办督查股负责对办理工作进行督促检查。对属于镇政府 and 部门职能范围内的事项，县政务服务数据管理局在转办的同时要将事项登记在册，一并转县政府办督办股跟踪督办。（牵头单位：县政务服务数据管理局，配合单位：县政府办公室，各镇政府，县有关职能部门）

（十）办结和评价。企业诉求事项办结后，平台通过短信形式提醒企业在5个自然日内登录平台进行满意度评价。若企业满意办理结果，则点击“满意”；若企业在期限内无反馈的，则系统默认为“满意”；若企业对职能部门办理结果存在异议，则点击“不满意”，由县政务服务数据管理局转主办单位，主办单位与企业沟通研究后作出最后处理决定。县政务服务数据管理局定期对企业在“直通车”平台上的诉求办理情况进行汇总，报县委县政府有关领导。（牵头单位：县政务服务数据管理局，配合单位：各镇政府，县各有关职能部门）

### 三、工作要求

（一）加强组织领导，明确责任分工。为进一步优化营商环境工作，提升政务服务水平，把解决企业诉求“直通车”打造成为我县企业办事的“快速通道”，切实加强领导，成立饶平县解决企业诉求“直通车”工作领导小组，负责企业诉求“直通车”工作的统筹协调，由县长任组长，分管县政务服务数据管理局的副县长担任常务副组长，其他副县长任副组长，成员由各相关单位主要领导担任。领导小组办公室设在县政务服务数据管理局，负责日常工作，办公室主任由县政务服务数据管理局局长兼任，成员由各相关单位组成。

（二）提高思想认识，强化责任落实。各镇、各部门要强化整体政府理念，本着尊重历史、实事求是的态度，严格按照责任分工，集思广益妥善处理好困扰企业发展的历史遗留问题，提升服务效能，推动“直通车”工作持续高效开展下去。要把开展“直通车”工作与推进“放管服”改革、推动工建项目审批制度改革、建设“数字政府”等有机结合起来，加快打造一流营商环境。

（三）抓好统筹协调，提高办理实效。在“直通车”现场活动开展前，各镇、各部门要加强彼此之间、与企业之间的沟通交流，深入研究企业诉求，全面了解相关情况，确保提出的解决措施具有可操作性和实效性，切实帮助企业解决实际困难。“直通车”现场活动结束后，各镇、各部门要严格按照领导的交办要求和交办期限办理落实，在“直通车”现场活动日后的3个工作日内登录“直通车”平台，对外公布责任领导、具体责任人、完成

时限和工作措施，确保各项工作落到实处。不符合国家政策法规、涉诉的相关问题，要严格按国家政策和法律法规办理。

（四）优化工作流程，完善工作机制。县政务服务数据管理局要不断完善企业诉求研究会商、企业问题分级办理标准、“直通车”专项专场工作等制度，确保“直通车”工作有规可依。县政府办督办股要定期对“直通车”工作进行跟踪督办，督促办理进度滞后的事项。各镇、各部门要指定专人负责“直通车”工作，各司其职，建立协调解决问题的长效机制，并根据县领导交办的处理意见进行办理落实，提高“直通车”工作解决企业困难问题的成效。