

皖政办秘〔2023〕6号

# 安徽省人民政府办公厅关于印发安徽省 12345 热线“营商环境监督分线” 工作方案的通知

各市人民政府，省政府各部门、各直属机构：

《安徽省 12345 热线“营商环境监督分线”工作方案》已经省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

安徽省人民政府办公厅

2023 年 2 月 6 日

# 安徽省 12345 热线“营商环境监督分线” 工作方案

为贯彻落实全省发扬自我革命精神坚持严的基调持续深化“一改两为”全面提升工作效能大会精神，踔厉奋发提升为企优环境效能，依托 12345 热线开通“营商环境监督分线”，进一步提升全省热线便民为企服务水平，制定本工作方案。

## 一、工作目标

进一步畅通各类市场主体诉求直达机制，开通“营商环境监督分线”，受理为企服务事项相关咨询、投诉、求助、建议。2023 年底，全省“营商环境监督分线”为企服务事项按时办结率、按时反馈率、合理诉求问题解决率分别达 99% 以上，企业满意率达 98% 以上。

## 二、重点任务

（一）开通营商环境监督分线。市级 12345 热线依托为企服务专席，开通“营商环境监督分线”，企业拨打“12345”可一号响应、一键直达。根据实际，明确服务专席数量，负责受理涉企政策咨询、营商环境监督等为企服务事项。涉及省级职权范围的，转省 12345 热线受理，做到企业诉求全记录、咨询

答复一口清、解难纾困一站式。

（二）配强“政策专员”。以涉企部门政务服务窗口“首席代表”为骨干，以熟悉涉企政策工作人员为基础，省、市两级配强“政策专员”队伍，通过三方通话为企业提供点对点政策咨询服务。建立“政策专员”连线联动和激励机制，开展企业诉求答复“好差评”，保障为企业服务质效。

（三）建立联动机制。推动 12345 热线平台与创优营商环境为企业服务平台数据联通、资源共享，企业一次评价不满意件，转创优营商环境为企业服务平台二次办理。对严重损害营商环境、涉及违纪违法和需追查问责的问题线索及时按程序移交有关单位。

（四）优化平台功能。压实涉企部门责任，充实完善热线知识库，进一步发挥业务支撑作用。细分个体工商户、私营企业、集体企业、外商投资企业、国有企业类别，建设“营商环境监督分线”重点事项库，对各地各部门“对待企业不能一视同仁、兑现政策不能一诺千金、流程再造不能一顺到底”的有关投诉，清单管理、闭环运行、重点督办。

（五）探索数据辅政。强化对各类市场主体诉求分析，精准研判个体工商户、小微企业发展的痛点堵点问题。以月报、季报、年报、专报等为载体，对集中反映的热点难点问题，精准分析研判，提出专项治理建议，转各地各有关部门办理解决。

（六）加强培训交流。常态化开展为企业服务专席人员业务练兵活动。不定期组织涉企部门赴热线现场开展政策培训，提供专家座席服务。加强与外省市沟通交流，充分学习借鉴先进做法和经验。

（七）加大宣传推广。省、市两级 12345 热线网络渠道“企业诉求”版块增加“营商环境监督”标识，引导更多市场主体通过网络渠道反映问题。充分发挥政府网站、政务微博微信等平台作用，宣传“营商环境监督分线”的受理范围、办理流程、功能作用等，有效扩大社会影响，让 12345 热线更好发挥营商环境“晴雨表”作用，助力安徽高质量发展。

### 三、工作要求

（一）加强组织领导。各市人民政府和省有关部门要将“营商环境监督分线”设立和运行管理，作为改善营商环境的一项重要工作来抓，明确专人负责本地、本部门的实施工作，安排必要工作经费，统筹推进、跟踪了解、督促检查，确保各项任务落实到位。

（二）凝聚工作合力。省级热线管理机构要主动加强与各市人民政府和省有关部门的沟通协调，及时解决“营商环境监督分线”设立和运行管理工作中的相关问题。省有关部门要主动配合，共同做好衔接、落实工作。

（三）严格通报考核。将“营商环境监督分线”有关工作

开展情况纳入省 12345 热线年度绩效考评，按月通报各地各部门推进、落实情况。对创优服务方式，获得企业认可的，给予加分激励；对行动迟缓、措施不力、效果不佳的，进行督查督办和通报。

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，  
省高院，省检察院，省军区。

各民主党派省委，省工商联，各人民团体，中央驻皖各单位。