

南阳市民营经济工作联席会议

宛民联〔2021〕2号



关于印发《南阳市民营企业诉求响应智慧平台 管理办法》《南阳市民营企业诉求响应智慧 平台诉求处理办法》的通知

各县（市、区）民营经济工作联席会议，市民营经济工作联席会议各成员单位：

《南阳市民营企业诉求响应智慧平台管理办法》《南阳市民营企业诉求响应智慧平台诉求处理办法》已经市民营经济工作联席会议审议通过，现印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

南阳市民营经济工作联席会议
（中共南阳市委统战部代章）

2021年7月9日

南阳市民营企业诉求响应智慧平台管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强民营企业诉求响应智慧平台(以下简称“平台”)管理,更好推进我市民营企业诉求响应工作,根据《河南省民营企业诉求响应智慧平台管理办法》,结合工作实际,制定本办法。

第二条 本办法所称平台是在省民营经济工作联席会议领导下,由省民营企业诉求响应专班开发建立的,集民营企业诉求反映、涉企单位办理回应、办理结果客观评价于一体,省、市、县三级互联互通的智能化服务平台。平台统一受理我市民营企业诉求事项,各县(市、区)原则不再另建平台,已有的各类诉求平台,要与平台进行数据对接。

诉求人是指通过平台反映诉求的民营企业及民营经济人士。承办单位是指诉求涉及的相关政府机关或有公共管理职能的部门或单位。

第三条 平台坚持属地为主、条块结合、分类分级、限时办结、满意度公开的原则,做到有诉必接、有求必应、有问必答、有难必帮。

第四条 平台实行实名注册,诉求人凭注册帐号提出诉求、查询办理进度、对诉求处理情况进行满意度评价。

第五条 诉求人应客观真实反映诉求并承担相应责任,不得

故意捏造、歪曲事实，不得侮辱、诬陷他人。

第六条 承办单位应认真办理诉求人反映的诉求，倾听诉求人意见、建议。任何组织和个人不得打击报复诉求人。

第二章 责任与分工

第七条 市民营经济工作联席会议为平台领导机构，履行以下职责：

（一）领导市民营企业诉求响应专班，协调市、县两级平台一体化建设；

（二）统筹制定平台的总体建设规划、管理制度、业务流程；

（三）对平台运行和诉求办理情况进行督促、评价；

（四）对重点、难点、热点、焦点诉求进行协调和督查督办；

（五）协调解决平台运行维护中心人员及工作经费。

各县（市、区）民营经济工作联席会议负责本级平台运行管理相关工作，协调解决本级平台运行维护中心人员及工作经费。

第八条 市民营企业诉求响应专班负责平台日常管理工作，履行以下职责：

（一）指导县（市、区）民营企业诉求响应专班工作；

（二）研究民营企业诉求响应机制建设和民营企业诉求共性问题；

（三）向联席会议报告平台运行、企业注册及诉求办理情况；

（四）统筹市、县两级民营企业诉求响应专班定期向纪检监察

察机关（机构）移送有关党员领导干部涉嫌违纪违规问题工作；

（五）协同参加我市营商环境评价活动；

（六）组织开展宣传和业务培训工作。

各县（市、区）专班负责本级平台日常管理工作，组织开展相关业务培训。

第九条 各级涉企单位为诉求承办机构，负责办理诉求人反映的诉求，对诉求办理行为和回复结果负责，履行以下职责：

（一）办理、答复诉求人反映的诉求；

（二）建立本单位民营企业诉求办理机制，健全诉求受理、流转、办理、答复等相关流程，对典型案例出具分析报告；

（三）明确分管领导、责任处室、责任人，负责本单位诉求办理相关工作；

（四）在平台发布本单位涉企政策法规、政策解读及办事流程。

第三章 诉求的提出与处理

第十条 诉求人可通过网站、微信小程序等方式直接向涉企单位反映政策咨询类、法律维权类、举报投诉类、意见建议类、困难求助类和其它诉求。

第十一条 承办单位接到诉求人反映的诉求后，属于本单位职责的，应在1个工作日内确认接收。诉求情况复杂的，报请同级民营经济工作联席会议办公室同意后可适当延长确认接收时

间，但最长不超过5个工作日，并按照法律、法规、规章的规定在规定时限内办结并答复诉求人。不属于本单位职责的，应在接到诉求1个工作日内注明原因并转办至相关单位。

第十二条 诉求人收到承办单位答复后，对处理结果进行满意度评价。满意度评价设定为非常不满意、不满意、基本满意、满意、非常满意，分别对应为一到五星。

第十三条 对诉求人评价不满意的诉求（一星、二星），承办单位应与诉求人沟通解释，诉求人仍不满意且确属承办单位责任的，要重新办理。诉求人对重新办理结果仍不满意的，由民营企业诉求响应专班提请同级民营经济工作联席会议督促再次办理。

第四章 责任追究

第十四条 涉企单位及其工作人员有下列情形之一的，由相关部门责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法给予处分、处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对应当受理的诉求不予受理或推诿扯皮，导致诉求“空转”的；

（二）对诉求事项办理不认真、不及时，敷衍应付、答非所问、接收不及时、未按规定时间办理的；

（三）未经诉求人同意，公开、泄露其姓名、联系方式、材

料内容和其他有关情况，并因此造成不良影响或后果的；

（四）对诉求人态度恶劣、简单粗暴，进行刁难、打击报复的；

（五）法律、法规、规章规定的其他情形。

第五章 附 则

第十五条 本办法由南阳市民营经济工作联席会议负责解释。

第十六条 本办法自印发之日起施行。

南阳市民营企业诉求响应智慧平台 诉求处理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步加强和规范民营企业诉求响应智慧平台在我市的推广应用，更好推进我市民营企业诉求处理工作，根据《河南省民营企业诉求响应智慧平台诉求处理办法》，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所指诉求是指在诉求人通过民营企业诉求响应智慧平台向涉企单位提交的诉求。

第三条 诉求处理工作应按照谁受理、谁负责的原则和程序合法、注重实效、实事求是、限时办结的要求，积极解决诉求所提问题，力求诉求人满意或谅解。

第四条 各单位要把诉求处理工作列入重要议事日程，明确一名领导同志具体分管，确定责任部门、责任人具体负责诉求的接收、协调办理以及答复工作，并保持部门和人员的相对稳定。

第二章 诉求处理流程

第五条 诉求处理工作程序。

（一）响应。各单位接到诉求后，属于本单位职责的诉求，应在1个工作日内确认接收，并呈报分管领导或主要领导，明确

具体承办部门、经办人员。诉求情况复杂的，报请同级民营经济工作联席会议办公室同意后，可适当延长确认接收时间，但最长不超过5个工作日。不属于本单位职责的诉求，应在接到诉求1个工作日内注明原因并转办至相关单位。逾期不接收或转办的，默认为同意办理。

(二) 办理。各单位接收诉求后，原则上应在7个工作日内办结。因诉求情况复杂无法在7个工作日内办完的，应主动与诉求人联系，反馈办理进度、办理措施及无法按期办结原因，做好解释工作，协商确定办理时限，报请同级民营经济工作联席会议办公室同意后，可适当延长办结时间，但最长不超过30个工作日。对诉求内容涉及多单位职能的，应由主办单位发起协办，牵头相关单位协同办理。

(三) 审查。各单位对诉求的办理结果，要认真审查，保证质量，单位领导同志要严格把关。

(四) 答复。各单位通过平台就办理结果对诉求人进行答复。能够解决的，应在办理时限内解决并明确答复；应该解决但一时难以落实解决措施，或受法律、政策、条件限制确实不能解决的，应当及时向诉求人如实说明原因。

诉求涉及多个单位时，办理结果由主办单位答复，协办单位配合。主办单位答复时，应向诉求人说明相关协办单位的处理意见。

第六条 涉及多个单位的诉求，主办单位要主动与协办单位协商，协办单位要积极配合、及时将处理意见告主办单位。主办单位和协办单位意见不一致，办理工作难以进展时，主办单位可请示同级民营经济工作联席会议协调解决。

第七条 各单位在处理诉求过程中，应充分与诉求人沟通，真诚听取诉求人意见。

第八条 各单位对评价为不满意的诉求（一星、二星），应主动与诉求人沟通解释，诉求人仍不满意且确属承办单位责任的，要重新办理。诉求人对重新办理结果仍不满意的，由民营企业诉求响应专班提请同级民营经济工作联席会议督促再次办理。

第九条 各单位在处理举报投诉类诉求时，不得将举报材料及有关情况透露或转送给被举报的个人、单位及无关人员。发现与诉求人、被举报人或相关事项有直接利害关系的，应当回避。

第十条 各单位在处理意见建议类诉求时，应对诉求人所提意见建议进行认真研判，如采用应将采用情况及时反馈诉求人。

第十一条 各单位对诉求人集中反映、反复提出的诉求，应开展专题研究，制定方案予以解决或改进；对于需要民营经济工作联席会议协调解决的，应当形成专题报告上报研究处理。

第十二条 各单位要结合实际，制定处理工作的受理、办理、审查、答复等各项制度，并在执行中不断完善，使诉求处理工作更加程序化、制度化、规范化。

第三章 诉求处理的评价

第十三条 市、县两级民营经济工作联席会议定期分别对各单位诉求处理工作进行评价。评价采取诉求人满意度、承办单位自评与客观数据相结合的方式，综合形成评价结果（评价细则附后）。

第十四条 市、县两级民营经济工作联席会议对诉求处理工作认真负责，办理质量高、效果好，诉求人满意度高的单位和个人，予以表扬奖励；对推诿扯皮、不按时完成诉求处理工作，造成不良影响的，予以通报批评。

第四章 附 则

第十五条 本办法由南阳市民营经济工作联席会议负责解释。

第十六条 本办法自印发之日起施行。

附件

诉求处理情况评价细则

评价项目	评价指标	评价标准
机制建设情况 (30+20分)	建立诉求办理机制 (10+10分)	有明确分管领导、责任处室、责任人负责本单位诉求办理相关工作，计10分。诉求办理工作被市委市政府或上级部门表彰的，每次加2分，上限6分；被主要媒体宣传报道的，市级每次加0.5分，省级每次加1分，中央级每次加2分，上限4分。
	建立完善工作流程 (10+10分)	有诉求受理、办理、审查、答复等各项制度，建立工作台账，形成诉求办理清单和分析报告，计10分。对集中反映的诉求或诉求人提出的意见建议开展专题研究，制定措施予以解决或改进，缩短办事流程及时间的，每次计2分，上限10分。
	及时发布政策法规 (10分)	能够及时在平台上传发布本部门涉企政策法规、政策解读及办事流程，计10分。
诉求办理质效 (70+5分)	诉求响应情况 (10+5分)	及时查阅并研究接到的诉求，并对诉求进行接收、转办等操作，无超时未接收诉求计10分，每一件超时未接收诉求扣2分。平均诉求响应时间最少的5家单位。每家加5分。
	按期办结情况 (20分)	按时办结诉求并进行答复，无超时已办结诉求和超时未办结诉求计20分，每一件超时已办结诉求或超时未办结诉求扣2分。因诉求处理不及时造成不良影响的，每件扣10分。
	诉求满意度情况 (40分)	根据诉求人对诉求办理的满意度评价，按照每件诉求5星计40（100×40%）分、4星计30（75×40%）分、3星计20（50×40%）分、2星计10（25×40%）分、1星计0分的标准，计算平均分。诉求被民营经济工作联席会议督促办理的、每件扣5分。

注：机制建设情况由各单位自评并提供佐证材料，诉求办理质效由平台自动生成；每项分数扣完为止，不倒扣。

南阳市民营经济工作联席会议办公室

2021 年 7 月 9 日印发