

海口市龙华区人民政府文件

海龙府〔2019〕17号

海口市龙华区人民政府 关于印发海口市龙华区营商环境公共服务平台 运营管理办法（试行）的通知

各镇人民政府、街道办事处，区政府各有关单位：

《海口市龙华区营商环境公共服务平台运营管理办法（试行）》已经七届区政府第34次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻实施。



海口市龙华区人民政府

2019年8月1日

（此件主动公开）

海口市龙华区营商环境公共服务平台 运营管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为全面贯彻落实国家、省、市对营商环境的工作安排部署，深入推进服务改革，进一步优化我区营商环境，推动全区经济和社会高质量发展，不断创新政府服务模式，提升政务水平，建设现代公共服务型政府，规范海口市龙华区营商环境公共服务平台（以下简称“营商平台”）的运营管理，结合工作实际需要，制订本运营管理办法。

第二条 海口市龙华区营商环境公共服务平台是全区统一政府营商环境综合公共服务平台，是龙华区企业服务的“12345”。该平台整合了全区各政府部门及各社会公共服务资源，按照“公开、协调、开放、共享、便民、高效”的原则，采取“一个营商平台、一套运行机制、一个服务班子”的服务模式，原则上24小时受理公民、法人和其他组织（以下简称来件人）通过微信端、网站等渠道反映的企业开办、知识产权、投融资、政务信息、行政效能等方面的各类咨询、服务、投诉、建议等诉求。

本运营机制所称的办件是指营商平台所接收到的所有需要政府部门处理的信息。

第二章 组织架构及职责

第三条 成立海口市龙华区营商环境公共服务平台工作领导小组（以下简称“领导小组”），领导小组成员包括：

组 长：区政府分管副区长

副组长：区发改委主任、区行政审批服务局局长、区商务局局长

成 员：五镇六街、区直部门以及双垂管单位

第四条 领导小组主要负责营商平台运营的决策、指导与监督工作，具体职责包括：

（一）审议营商平台运营相关的重大政策、措施与方案等。

（二）审议领导小组办公室提交的营商平台运营中遇见的重大问题、意见与建议。

（三）部署、指导与督促领导小组办公室落实已审议通过营商平台运营重大决策。

（四）审议领导小组办公室提交的年度营商平台运营报告与营商环境报告。

（五）其他需要审议的营商平台运营相关的重大事项。

第五条 领导小组办公室设在海口市龙华区发展和改革委员会，发改委主任兼任领导小组办公室主任，主要负责落实领导小组决策与各项重要工作，具体职责包括：

（一）按照领导小组的决策，部署各部门与机构落实营商平

台运营相关工作，跟进并及时汇报工作进度，及时沟通协调工作推进过程中遇见的问题。

（二）重点跟进监督营商平台的办件处理，统筹所有线下企业赋能活动，确保能够为企业提供全方位及时服务。

（三）收集营商平台相关的政策措施、优秀案例等资讯，研究编制营商平台运营管理相关的体制机制、制度与政策等，提请领导小组审议。

（四）收集整理营商平台运营中存在的重大问题、相关部门与企业等的意见与建议，提出优化营商平台运营的具体措施与方案，提请领导小组审议，并督促相关部门与机构执行审议结果，更进一步优化平台运营。

（五）负责指导与协同第三方运营机构与其他相关机构编制年度营商平台运营报告与营商环境报告。

（六）督促检查全区各级各部门与机构落实相关政策的情况和任务完成。

（七）其他需要领导小组办公室沟通协调的重要事情。

第六条 区联动中心作为平台办件部分的服务部门，主要工作职责包括：

（一）负责营商平台传输过来办件的接收、分派、处置、催办、回复、审核、反馈等工作，工作流程参照“12345”热线流程执行；

(二)负责督促、指导、协调、联动相关单位落实办件处置工作，收集、整理平台办件情况，并进行分析研判，将研判结果上报领导小组办公室；

(三)有临时性、突发性、紧急性的，可能产生严重影响的重大事件发生时要立即上报相关政府主管部门；

(四)负责辖区范围内，办件承办单位职能交叉情况的协调、处理。可参考“12345”热线考核细则，由首问责任单位直接发起联动，如遇联动困难，或指责不明确等退件情况，由联动中心负责协调、处理。

(五)对办件承办单位的业务办理情况进行监督；

(六)设立了营商平台微管家服务组，对企业通过营商平台及“12345”热线等各渠道提出的意见、建议办(事)件进行专班跟踪办理，联络区各单位营商服务专员对该企业提供上门服务；

(七)完成领导小组交办的其他工作。

第七条 区商务局作为优化营商环境的重要服务部门，主要工作职责包括：

(一)及时接收营商平台办件，重点负责协调、处理与规范市场经济秩序、全区流通产业、重要消费品市场与重要生产物料市场等相关办件诉求，指导商贸服务业和社区商业更好发展，促进商贸中小企业更好发展，对重点行业与重点企业进行监督管

理。

(二)重视营商平台办件信息中与招商引资相关的咨询与服务诉求,提供投资咨询,受理投资投诉,负责收集、汇总与公示省、市、区招商引资相关政策信息,负责组织招商引资政策解读活动。

(三)依托营商平台楼宇经济大数据库,协助重点楼宇业主方,按照楼宇的产业定位,做好招商引资工作。协助招商项目落地,特别重视对总部经济相关的项目的协助与服务。协助收集与汇总楼宇经济相关的数据,不断更新楼宇经济数据库。

(四)及时将办件过程中企业提出优化营商环境的意见建议向领导小组办公室汇报,并提出改善措施。

(五)其他应完成的关于营商平台上的事宜。

第八条 平台成员单位主要职责:

平台成员单位是指各镇街、区直部门以及双垂管单位等。

(一)确定一名本单位负责营商平台工作的分管领导和一名具有综合协调能力的联络员,具体承办本单位营商平台工作,设立电话专线,确保有人接听。

(二)接收平台工作领导小组的工作指导和工作指令,在规定时间内接收、办理营商平台上的办件等事宜。

(三)及时向平台工作领导小组反馈营商平台办件处理结果,反馈内容要详细、清楚,要有相关处理依据和证据。

(四) 及时更新本单位在营商平台上的知识库。

(五) 其他应完成的关于营商平台上的事宜。

第九条 平台实行一把手负责制，平台工作领导小组、成员单位和指定工作机构，需明确分管领导，落实专职人员，统筹协调办理平台转交的属于本成员单位或承办单位职责范围的事项及其他相关工作。各单位应向平台工作领导小组提供上述人员信息，并保持动态实时更新。

第三章 运营总体目标

第十条 坚持以制度创新为核心，不断优化营商环境，建立健全完善的海口市龙华区营商环境评价框架，从“行政区域对企业的吸引力”（企业吸引力）和“企业在行政区域里的发展力”（企业发展力）两个以结果为导向的指标，创新建立龙华区营商大数据指数体系，努力打造法治化、国际化、便利化的营商环境。

第十一条 营商环境大数据指数体系包括：一级指标 4 大类：政府服务优化、产业转型升级、区域功能完善、人力资本集聚；二级指标 8 个领域 34 指数：政策与财政支持、政府公共服务；产业环境、创新实践；生活环境、工作环境；人才引进、人才培养。

第十二条 营商环境报告围绕营商环境大数据指数体系进行分析和总结，每年出具一份《海口市龙华区营商环境质量报告》，作为营商环境平台运营成果的重要体现，为区委、区政府进一步

优化营商环境举措提供数据依据和决策参考。

第四章 运营方式

第十三条 营商平台运营方式包括“营商平台办件服务”与“线下企业赋能服务”两部分。

第十四条 营商平台办件服务：平台工作领导小组以“专业分工、协同配合”为原则，协调指导各成员单位和指定工作机构，明确分管领导，落实专职人员，依照“12345平台”及“龙华微管家平台”流转机制办件，落实好服务。

第十五条 线下企业赋能服务：以“政府指导、社会服务参与”的原则，以政府购买服务的方式，每年配套财政资金委托第三方专业服务机构运营（以下简称平台第三方运营机构）。

平台第三方运营机构负责平台开发、技术升级、技术运维、楼宇、企业等基础数据库信息的采集、录入及更新维护，并按照营商环境大数据指数体系，利用大数据和信息化手段，汇总及分析，完善营商环境大数据库。同时，按照龙华区优化营商环境政策措施，组织系列线下企业赋能活动。

第五章 运营方法

第十六条 按照“集中受理、按责转办、联动协办”的工作机制，由营商平台集中受理后依照各部门对应职责将工单分转各具体处理单位（以下简称承办单位）处理。按照“限时办结、统一督办”的原则履行监督管理职能，实时掌握工单处理的过程、

结果，做好跟踪、督办工作，确保公民、法人和其他组织的诉求及时得到响应和解决。平台办件处置工作实行“接收、分派、处置、催办、回复、审核、反馈”的标准化服务流程，参照“12345”及“龙华微管家”相关规定，办件标准流程详见附件《海口市龙华区营商环境公共服务平台办件标准化作业流程管理细则》。

第十七条 平台第三方运营机构着重在企业赋能运营，组织以提升营商环境、发展现代服务业、总部经济与楼宇经济等为主题的招商引资与招才引智、政策解读与宣导、产业推荐会、创新创业活动、银企融资对接、人才培养与开发等各类主题论坛与活动，切实加强对企业的赋能。

第十八条 线下企业赋能运营部分作为线上平台的强力支撑，形成线上线下一体化的运营管理体系。线下企业赋能运营部分由平台第三方运营机构另行拟定运营方案。

第六章 监督机制

第十九条 平台领导工作小组在工作中负有协调和监督的职责；区纪委监委负有监督问责职权。

第二十条 考核分为月度考核和年度考核，考核主体包括但不限于区政府、营商平台各部门、企业等，通过信息化监督考评系统实行实时无干扰考核，考核结果纳入全区的绩效考核。成员单位如有办件被通报、媒体曝光、受到批评和表扬等情况，在考核分值的基础上进行扣分或加分。

第二十一条 年终考核被评为优秀的单位和工作表现突出个人，由平台工作领导小组报送区政府予以通报表彰。

第二十二条 年终考核等次为不合格的单位，不参与区内的各类评先评优。

第二十三条 平台外包服务的监督、考核及奖励由平台工作领导小组按运营委托合同的约定另行组织实施。

第七章 附则

第二十四条 海口市龙华区营商环境公共服务平台内所链接的其它平台办件按照本办法执行。

第二十五条 本办法实施中的具体应用问题由海口市龙华区营商环境公共服务工作领导小组负责解释。

第二十六条 本办法自发布之日起实施。

附件：海口市龙华区营商环境公共服务平台办件标准化作业
流程管理细则

海口市龙华区营商环境公共服务平台 办件标准化作业流程管理细则

第一章 总则

第一条 海口市龙华区营商环境公共服务平台(以下简称“营商平台”)办件,指营商平台所接收到的所有需要政府部门处理的信息。

第二条 营商平台办件分为咨询服务类、投诉类、意见建议类。具体办件流程按照以下流程,标准化作业流程详见附件:海口市龙华区营商环境公共服务平台办件标准化作业流程 SOP。

第二章 标准化流程

(一) 咨询类办件

第三条 办件人提出要求解答的各类政务信息咨询、企业信息咨询等列为咨询服务类办件。

办理要求:

平台服务当值人员根据知识库内容即时答复,并在业务系统中做好办件记录。知识库内容无法提供准确答复意见的,服务人员将办件派发至相应的平台成员单位办理。对办件人进行的解答要完整、清晰、准确、有针对性,不得简单罗列有关条文规定、敷衍了事。咨询类办件 1 天内办结,同时将答复内容录入完善知识库系统。

(二) 服务类办件

第四条 办件人明确向平台或承办单位提出的服务诉求所形成的列为服务类办件。

办理要求：

服务类办件由平台及时转达给有关单位并做好跟进，对办件人提出的服务诉求，有关部门(单位)须自工单派发至本部门(单位)之日起2天内与来电人联系安排上门服务对接，并在系统中登记结果。

(三) 投诉类办件

第五条 内容涉及下列情形的列为投诉类办件：

(一) 对政府工作人员工作作风、服务态度、办事效率及政府行政效能等方面的投诉；

(二) 其他法律法规、部门规章规定可以进行的投诉；

办理要求：

各承办单位接收到投诉类办件后应优先处理，立即进行核实，2天内向办件人反馈处理结果。2天内不能办结的，应告知办件人初步处理结果，并由区联动中心派专人上门服务一次，明确下一步处理意见录入业务系统，并申请工单延期。承办单位须按期向区联动中心反馈投诉处理进展，在规定时限内办结后回复来电人。

（四）意见建议类办件

第六条 办件人明确提出向平台或承办单位提出的意见建议所形成的列为意见建议类办件。

办理要求：

意见建议类办件由平台及时转达给有关单位并做好备案，对办件人提出的意见建议，有关部门（单位）须自工单派发至本部门（单位）之日起2天内向来电人回复意见建议采纳情况，并在系统中登记结果。

（五）其他类办件

第七条 无效诉求（无明确目的、无具体内容的）、表扬感谢以及其他不属于上述四种办件类型所形成的办件列为其他类办件。

办理要求：

平台服务人员与办件人回复沟通详细核实真实诉求内容，在业务系统中协助做好办件记录。需要由平台协调办理的，派发至相应的成员平台单位办理。其他类办件须在2天内办结。

第八条 因客观条件限制未能在规定时限内办结的，可在办结期限前2个小时，经办件人、承办单位负责人同意后通过业务系统向上一级管理机构提出延期申请。延期须说明具体原因、延期时间和办结期限，并及时与办件人做好沟通解释工作。同一办件申请延期不超过两次，每次延期不超过5天。

第三章 附则

第九条 本制度由海口市龙华区营商环境公共服务平台工作领导小组负责解释与修订。

第十条 本制度自下发之日执行。

附件：海口市龙华区营商环境公共服务平台办件标准化作业
流程 SOP

海口市龙华区营商环境公共服务平台办件标准化作业流程 SOP

SOP 作业流程	办件阶段	权责单位	作业说明	时效
<pre> graph TD A[用户：发布需求] --> B[选择大类 (咨询、服务、建议、投诉)] B --> C[选择小类 (工商、税务、发改、其他)] C --> D[填写详细内容需求信息] D --> E[平台接收用户需求信息] E --> F[平台派单] F --> G{自动识别 自动派单} F --> H{无法识别 人工派单} G --> I[咨询类] G --> J[服务类] G --> K[投诉类] G --> L[建议类] H --> I H --> J H --> K H --> L I --> M[知识库/ 数据库] J --> M K --> M L --> M M --> N[承办单位 办理、回复、延期申请] N --> O[回复结果] O --> P{审核通过} O --> Q[审核不通过] Q --> R[逾期督办] R --> N Q --> S[退回] S --> N P --> T[结案 反馈结果 数据统计 归档 录入数据库] T --> A </pre>	信息发布阶段	企业用户提出需求	原则上 24 小时受理公民、法人和其他组织（以下简称来件人）通过微信端、网站等渠道反映的企业开办、知识产权、投融资、政务信息、行政效能、等方面的各类咨询、投诉、建议等诉求。	原则上 24 小时都可以接收用户申请
	接收派单阶段	营商环境平台、龙华微管家接收派单	区联动中心通过服务平台统一接收办件。区联动中心根据各单位职责分派办件；对内容仅涉及一个单位的办件，根据职责对应派发；对涉及两个及以上单位职责的办件，依据职责主次，指定并派发工单至主责单位，由主责单位发起联动确认配合单位。	派单后在 24 小时内签收办件，如遇节假日可顺延时效
	办理阶段	各承办单位根据权责接收办件	首接单位及时接收办件，按照本单位职责主动快速介入，全面了解诉求内容和办件相关情况，依法依规进行协调处置。首接单位经核实后，如认为该办件与本单位职能完全无关，应在接收办件后 4 小时内向区联动中心提出退件申请，并详细说明退件理由，同时提供相关证据，超时的不予退件。区联动中心对退件进行审核，理由成立的同意退件，并根据职责分工，重新转派相关单位办理；退件理由不成立的，不予退件。	咨询类 1 天内办结； 服务类 2 天内办结； 投诉类 2 天内办结； 建议类 2 天内办结； 其他类 2 天内办结； 同一办件申请延期不超过两次，每次延期不超过 5 天
		工作领导小组督办	为避免办件超时，在办件规定办结前 2 小时区联动中心将分 3 次逐级督促提醒责任单位，并将督促次数和督促级别量化纳入考核体系。	办结期限前 2 小时督促提醒；
		工作领导小组审核	成员单位分管领导对回复内容进行初审，审核内容包括：回复内容是否按规定的模式进行回复、回复内容是否紧扣诉求、回复内容是否真实等。审核后提交至区联动中心进行复审。	签收后 8 小时内回复，即时审核
	结案阶段	反馈结果	区联动中心在规定时限内对审核通过的办件通过 服务平台反馈办件办理结果。	审核通过后 8 小时内
		数据统计归档	案件分类整理，数据统计汇总，归档并录入数据库。	结案后 24 小时内
备注				

