通城县自然资源和规划局

关于建立“店小二”专线服务工作机制的通知

各乡镇自然资源和规划所、局内各单位:

为进一步践行“有呼必应、无事不扰”的“店小二”精神，畅通企业群众诉求表达渠道，提升企业群众满意度获得感，按照《省自然资源厅办公室关于印发“店小二”专线服务工作机制建设实施方案的通知》文件要求，现就建立通城县自然资源和规划局“店小二”专线服务工作机制有关事项通知如下。

一、总体要求

设立“店小二”服务专线，实现一个号码统一对外为企业群众提供服务。优化服务流程，实现专线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业群众咨询与诉求问题得到高效办理，实现专线电话接得快、分得准、办得实，打造我县自然资源领域便捷、高效、规范、精准的企业群众服务“总客服”。

二、主要任务

（一）设置专线服务电话。在局优化营商环境领导小组办公室设置一个统一对外服务的“店小二”专线：0715-4318931，受理企业群众政策咨询、意见建议等诉求，电话号码在县局门户网站予以公布，确保一号对外，统一受理。

（二）确保电话畅通。根据工作实际，确保在工作日上班时间内专线电话实时畅通，及时发现倾向性问题，促进工作。县局营商小组办公室负责加强专线工作人员素质建设，强化对

扫描全能王 创建

专线电话接听人员的培训管理，定期进行业务知识和礼仪培训，提升“店小二”专线服务质量和水平，打造一支业务精通、态度热情、办事规范、服务周到的“店小二”专线工作队伍。

（三）建立一个政策工具箱。各乡镇所及局内各单位要结合自身职能，建立和维护权威准确、标准统一、实时更新的“店小二”专线政策工具箱，为一线人员实时解答提供标准政策支撑。完善本单位对政策工具箱的多方校核、查漏纠错等制度，建立各单位向政策工具箱推送最新政策和热点问题答复口径、及时更新政策工具箱内容的责任机制。要进一步梳理细化完善本部门办事指南，办理事项颗粒化、标准化程度越高越好，便于办事人员和“店小二”专线服务人员精准掌握，畅通政策解读渠道。

三、组织实施

（一）加强组织领导。县局优化营商环境领导小组统筹负责县自然资源和规划局全系统“店小二”专线服务工作，指导系统各单位建立完善“店小二”专线服务工作机制，确保各项任务落实落地。县局营商小组办公室负责统筹协调建立完善县本级自然资源和规划“店小二”专线服务工作机制，各股室（单位）主要负责同志是本股室（单位）“店小二”专线服务工作机制第一责任人，要指导督促做好相关工作，及时研究解决工作中的重大问题。

（二）加强互联互通。强化“店小二”专线与各类线上线下政务服务平台的互联互通和信息共享。推动“店小二”专线和现有的12345热线平台协同运行，丰富企业群众咨询政策、表达诉求的渠道。

扫描全能王 创建

（三）加强工作保障。提供专线服务电话接听工作场所，确定专线服务电话号码，配置可录音、具备回复功能的电话机，保障服务机构工作预算经费，确保专人、专线，工作日上班期间全时段接听，提供专业、优质服务。

（四）加强监督问责。县局营商小组办公室对工作落实情况建立监督检查机制，重点检查规定执行、工作效率、办结实效等情况，加强对诉求办理问题解决率、服务对象满意率等指标的综合评价结果运用，不断提升服务质量和办理效率。

通城县自然资源和规划局

2022年10月9日

扫描全能王 创建