

晋城市市场监督管理局文件

晋市市监〔2025〕2号

晋城市市场监督管理局 关于印发《惠企为民“局长接诉问诊” 工作方案（试行）》的通知

各县（市、区）市场监管局，市局各科室及直属单位：

现将《晋城市市场监督管理局惠企为民“局长接诉问诊”工作方案（试行）》印发你们，请认真组织实施，确保取得实效。

晋城市市场监督管理局

2025年2月19日

（此件主动公开）

晋城市市场监督管理局 惠企为民“局长接诉问诊”工作方案（试行）

为深入落实中央、省、市相关工作要求，贯彻服务型市场监管理念，从微观层面发力，紧扣部门职责，聚焦企业诉求，回应群众关切，切实惠企为民，以高质量市场监管服务我市经济社会高质量发展，特制定“局长接诉问诊”工作方案。

一、工作任务

设立线上线下“局长接诉问诊服务专窗”（以下简称“服务专窗”），探索建立统筹协调、上下联动服务企业需求、回应群众关切“直通车”工作模式，推动全市市场监管系统各局长与企业 and 群众常态化沟通交流，像医生接诊一样接待企业和群众，面对面听取回应企业诉求和群众关切，通过回应一个诉求，推动解决一类问题、一批问题，提振企业发展自信心，提升群众生活获得感。

二、工作机制

“局长接诉问诊”工作由市局办公室牵头，各县（市、区）市场监管局，市局机关各科室及直属单位配合，共同做好企业和群众诉求“接诊”、梳理、归类、分办、反馈、分析等全链条服务工作。

三、工作流程

1. “挂号”预约。在市局门户网站和微信公众号设立线上“服

务专窗”，同步在市局办公室设置线下“服务专窗”，建立线上线下联动体系，畅通诉求反映渠道，统一受理企业和群众政策咨询、服务需求、意见建议等事项；每月底在线上线下“服务专窗”同步发布次月“局长接诉问诊”公告，方便企业和群众提前查询、了解、参与；企业和群众通过“服务专窗”进行“挂号”预约，填写《“挂号”预约信息表》，详实反映合理诉求。

2. “接诊”处理。按照“诉求受理—分类梳理—科学分办—部门响应”工作流程，每月由市局办公室负责收集“挂号”诉求并分类梳理，形成当月“局长接诉问诊”服务事项清单，针对性确定“问诊”部门；“问诊”部门结合企业“挂号”顺序和问题类型，7个工作日内完成对接核实工作，并于“问诊”前3日通过电话、短信等方式，告知“挂号”企业负责人或群众“问诊”的具体时间、地点及场次。

3. “问诊”服务。“问诊”部门结合“挂号”诉求，以“主场+专场”形式开展“局长接诉问诊”服务活动，“问诊”地点根据场次及主题随机安排。“主场”原则上由该场“问诊”部门主要负责同志开展“接诉”服务，分管负责同志和相关业务人员全程参与。现场能答复解决的，现场答复解决；现场不能答复解决的，根据诉求，可适当“加诊”，开展延伸“专场”服务，明确责任单位，限期办理。

4. “诊后”回复。每次接诉问诊后，由该场次牵头单位清单化列出企业和群众诉求，依法依规办理。对现场已协调解决的，

记录好措施、方式及结果；对现场不能解决的，于5个工作日内明确具体经办人、完成时限和工作措施，15个工作日内反馈办理情况；特殊情况需延期办理的，由提出延期意见的部门作出说明并反馈情况；对诉求不合理或因各种原因难以解决的，应向“挂号”企业和群众进行解释说明，并给予协助支持。法律、法规、规章和国家政策文件对相关诉求问题办理和时限另有规定的，从其规定。

5. “问诊”回访。事项办结后，市局办公室要对“挂号”企业和群众对“问诊”服务情况和办理情况，适时开展回访核实、督查问效。对确需重新办理的事项，可再交相关部门办理后答复“挂号”企业。并按季度调度、评价、通报工作开展情况，重要情况及时报告市委、市政府及省局。

四、工作要求

1. 强化组织领导。各单位要高度重视，主要负责同志带头抓，分管负责同志具体抓，周密部署、整合资源、分工协作，形成上下联动、齐抓共管的工作格局。

2. 强化法治保障。各单位要依法维护企业和群众反映诉求、自主评价的权利，积极主动为企业和群众解决难题、提供服务，不得干扰“挂号”企业和群众评价行为。

3. 强化总结提升。各“问诊”部门要加强动态分析，深化研究共性诉求，健全完善相关政策和制度规定；要对照评价结果，对“问诊”服务方式、办理标准、交办流程、反馈机制等边实践、

边总结、边完善，形成长效机制；要加强宣传引导，广泛开展相关政策、服务成效和典型案例的宣传，切实提升“问诊”实效，营造良好舆论氛围。

抄送：驻局纪检监察组。

晋城市市场监督管理局办公室

2025年2月19日印发
