

# 通山县自然资源和规划局

## 通山县自然资源和规划局 关于建立“店小二”专线服务工作机制方案

为进一步畅通企业群众诉求表达渠道，提升群众满意度和获得感，通山县自然资源和规划局践行“有呼必应，无事不扰”的“店小二”精神，从快从优建好“店小二”专线服务，制定本方案：

### 一、总体要求

设立“店小二”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。在政务服务中心自然资源局窗口，设置“店小二”专线服务电话（0715-2068966），选优配齐工作人员，完善工作机制，搭建“店小二”专线服务平台。

（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，加强专线工作人员素质建设，强化对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。

（三）规范流转，及时回应。建立健全“店小二”专线服务登记流转台帐，厘清诉求事项的前世今生，办一项勾一项，确保每个事项的办理过程可追溯、可评价。对于复杂的事项，采取两联派单的方式，一联供内部流转，一联留作存根，确保事事有回音，件件有着落

（四）精心研判，分类处置。专线服务人员熟悉自然资源领域所有行政许可事项，对于一般性问题当场予以解答；对于相对专业，需要其他业务股室协助的问题，采取当场连线或采取内部派单的方式处理；对于不属于本部门职责的问题，要告知其他部门的联系方式和渠道，提出合理化的意见和建议

（五）用心用情，确保好评。严禁相互推诿，踢皮球，让企业和老百姓打转转。对企业和群众做到只说“好”，不说“不”，对企业和群众诉求一个标准办理，一个声音回复。用心用情，做好回访，对企业和群众不满意的办件，依法依规核实整改，切实提高群众满意度。

### 三、组织实施

（一）强化组织领导。加强对自然资源系统“店小二”专线服务的组织领导，建立完善专线服务工作机制，确保各项任务落地落实。

（二）强化业务学习。加强对专线工作人员素质建设，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）强化沟通协调。强化内部统筹协调，按照“统一受理、分类处置，办结答复、回访评价、审结归档”等环节的闭环运行。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，丰富企业群众咨询政策、表达诉求的

渠道。

(四) 强化问责监督。职能股室和二级单位要进一步完善办事指南,提高办理事项颗粒化、标准化水平。局党组不定期对窗口“店小二”专线服务工作情况进行检查,重点检查规定执行、工作效率、办结实效等情况,不断提升服务质量和办理效率。

通山县自然资源和规划局

2022年7月11日

