



智慧化纾解难题 全线上助企发展

——焦作市“万人助万企”线上总调度室服务企业纪实



宋振宇局长研究平台工作照片

□大象新闻·东方今报记者 王俊杰
通讯员 皇甫焦焦/文图

“万人助万企”活动开展以来,焦作市聚焦健全服务企业动态机制,依托“企业纾困360”平台,建成由焦作市政务服务和大数据管理局牵头,多部门协同的总调度室运行指挥中心暨全省首家“万人助万企”线上总调度室。该总调度室提供全方位、数字化、智能化助企服务,探索出一条为企业纾困解难、赋能增效的新模式,累计受理解决企业问题1300余件,取得良好成效,先后获河南省服务企业先进单位、河南省深化改革典型案例等荣誉。



指挥研判现场图片

全领域系统调度。聚焦常态高效解决企业发展难题,建立健全分层分级、统筹推进工作机制,构建了科学高效的平台调度运行体系。成立了横向联动506个分包部门和市级6个工作

组、6个功能性服务专班,纵向联通11个县(市)区分调度室,构建了“受理员受理问题、研判员研判提出意见、指挥长审核交办、督办员跟踪督办”的有序运转工作体系;建立了“一般问题平台交办部门受理、复杂问题专班解决、重大问题市级领导牵头协调”的多层级分类办理机制。

全天候线上解困。积极整合数据资源,强化技术支撑,依托部门全覆盖、数据总量28亿条的大数据能力,运用24小时运转的“云上”模式,开展线上助企服务,通过合理设置功能模块,让企业可随时对所提问题进行查询,通过提取关键信息,对企业问题的类型分布量、部门解决率和企业满意度等情况进行实时自动分析,构建线上模式。

全流程跟踪问效。着力抓关键环节,强化平台运行流程管理、服务过程监测问效,力求问题化解渠道通畅、进展有序、结果满意。建立《总调度室平台运行管理办法》等管理制度,印发《平台问题催办通知单》《平台问题办结提醒单》等文书,构建完善制度体系;针对问题解决办理进度,设置系统“红黄绿”三色灯功能,按照“13710”工作制度明确问题办理时限;坚持目标导向、问题导向、结果导向,推进问题及时化解,并将办理结果及时反馈企业,企业通过平台查看问题办理情况并提交服务评价。

全方位服务企业。坚持纾困解难

与赋能发展相结合,通堵点、消痛点、补断点,积极为企业发展提供行政审批、要素保障、政策扶持等全方位政务服务。通过指挥长协调调度和层级会商,推动跨部门事项协调办理;联通焦作市相关服务平台,建立跨系统、跨部门、跨业务数据有序流通和共享协调机制,共享数据28亿条,为企业金融服务创新、涉法涉诉问题办理提供了有力支撑;联动市政府“重点项目建设、重大基础设施建设、服务企业、招商引资、财政税收”工作机制,对企业重大问题或疑难问题提请五项工作机制研究解决,共协调解决了20家企业34个重大历史遗留问题。

据悉,“万人助万企”总调度室平台运行以来,在焦作市政务服务和大数据管理局牵头下,12家市直部门轮值,统筹多部门协作,发挥了1+1>2的效应;利用该平台数据资源整合优势,真正实现了网上受理、平台流转、平台反馈等不见面处理模式,运用“13710”工作机制,显著提高了服务效能;综合解决了企业在各个阶段过程中遇到的问题,破除了发展障碍,助力了企业成长。

“万人助万企”线上总调度室相关负责人表示,优化企业服务是永恒的主题,该平台将进一步突出问题导向、结果导向、目标导向,持续优化线上总调度室功能,不断提升服务企业的方法、能力和效果,助力企业轻装前行,助推经济行稳致远。

河南广播电视台大象舆情数据中心

媒体顾问 舆情管家



大象舆情

一、声誉(舆情)风险管理

通过方案、制度、流程、操作指南的制定和实施,建立健全组织舆情风险管理体系,实现“关口前移、全程管理”,达到“治未病”的效果。

二、舆评咨询 预案先行

针对地方政府的一些重要政策决策、重要事项,在实施前,对其潜在的舆论风险性及民意承受力等因素,开展系统调查,科学预判、分析和评估,制定舆情风险应对策略和预案。

三、舆情预警 分析研判

通过抓取信息和敏感词库信息的对比,将与用户相关的所有敏感和负面信息集中、实时呈现,将筛选后的有用信息,实时推送与追踪,确保用户对舆情事件发展态势实时掌握。

四、舆情报告 决策参考

把脉舆情走势,解析舆情动态,点评舆情应对得失,总结经验教训,为用户日常舆情管理工作提供参考性“教材”。

常规舆情分析报告:舆情日报、舆情周报、舆情月报、舆情季报、舆情年报。

专项舆情分析报告:舆情快报、人物网络舆论形象分析报告、突发事件分析报告、热点事件滚动分析报告、行业研究报告、舆论生态环境评估报告、宣传效果评估报告、声誉形象评估报告、其他定制化报告。

五、舆情培训 提升素养

针对网络传播形势,结合单位实际情况,采用理论阐述、案例分享、场景模拟等授课方式,为各级党政机关、企事业单位提供一站式舆情培训。