

# 山东省应急管理厅文件

鲁应急发〔2023〕9号

## 关于印发山东省应急管理厅关于进一步健全与 监管企业常态化沟通交流机制的 若干措施的通知

各市应急局，厅各处室、单位：

为进一步健全与监管企业常态化沟通交流机制，经厅长办公会研究同意，现将《山东省应急管理厅关于进一步健全与监管企业常态化沟通交流机制的若干措施》印发给你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。



# 关于进一步健全与监管企业常态化沟通交流机制的若干措施

为贯彻落实省政府《关于进一步健全省政府领导同志与企业常态化沟通交流机制的若干措施》和省政府办公厅《关于落实〈关于进一步健全省政府领导同志与企业常态化沟通交流机制的若干措施〉的工作方案》要求，加强与所监管的危化品、非煤矿山和工贸企业的常态化沟通交流工作，以高水平安全服务企业高质量发展，现结合应急管理工作实际，制定如下具体措施。

## 一、健全完善企业联系点制度

厅领导结合分管工作，选择1—2家重点监管企业作为联系点，并确定1个分管的处室、单位承担联络工作事宜。联系点每2年轮换1次，厅领导每年深入联系点不少于1次，倾听企业诉求，帮助企业解决实际问题。联系点的选择由承担联络工作的相关处室、单位研究提出，经政策法规处（行政许可处）统筹后征求厅领导意见后确定。

有关业务处室、单位要选择1—2家对口监管企业作为联系点，指定处室具体人员担任联络员。联系点每年轮换1次，深入联系点每年不少于2次，宣讲法律法规和政策规定，了解企业困难问题，听取相关意见建议。联系点由各业务处室、单位自行选择，由政策法规处（行政许可处）统筹后报厅领导确定。

## 二、深入企业开展调查研究

围绕安全生产的不足弱项、应急管理痛点难点、防灾减灾救灾和重大灾害事故处置保障短板等，深入基层开展调查研究，总结发现经验做法，破解堵点难题。要聚焦调研课题，有针对性地深入不同领域、不同规模企业，尤其是民营企业、外资企业、中小微企业和困难企业，掌握企业安全发展状况，了解企业所需所盼，研究提出对策建议。

厅领导可采取专题调研形式，也可与带队督导检查相结合，就分管领域的重大问题事项开展调研，调研事宜由相关问题事项涉及的处室、单位承担。安全生产监管执法处室要结合工作实际，尤其是对企业反映强烈、群众反映集中的问题，每年深入企业调研不少于2次，研究提出解决措施，并推动调研成果的转化运用。有关处室、单位在研究制定涉企政策文件时，要深入企业调研，广泛征求意见建议，确保相关政策措施符合企业实际需求。

## 三、强化企业诉求征集办理

办公室、新闻宣传处、省安全举报投诉中心牵头负责通过官方网站、热线电话、微信公众号等渠道广泛征集企业诉求，按照业务对口原则，组织、协调有关处室、单位及时办理，注重结果反馈，形成工作闭环，切实做到有问必答、有求必应。办公室会同相关处室、单位认真办理企业来电来信及人大代表、政协委员涉及企业诉求的建议提案等，及时回应企业诉求，帮助企业解决实际困难，助力企业安全发展。办公室、政策法规处（行政许可

处)、省安全举报投诉中心按职责牵头落实“省长信箱”“企业家诉求专区”“接诉即办”“企业家直通省长公开号码”等涉及我厅职责范围的诉求事项的办理工作,其中重大涉企事项的办理情况要及时报告厅领导。

#### **四、推动安全监管与企业沟通交流深度融合**

危化处、政策法规处(行政许可处)、省安全技术服务中心等处室、单位办理依申请政务服务事项过程中,对需要现场核查的,要结合开展现场核查征询企业对相关工作的意见建议,改进和提升政务服务水平,提高企业满意度和获得感。救援预案处、危化处、非煤矿山处、安全生产基础处、调查评估统计处等处室到企业开展监督检查时,要一并倾听企业安全生产和应急管理相关诉求,并予以办理反馈。安全生产执法局、省安全举报投诉中心等处室、单位开展安全生产执法和举报投诉核查时,要注重听取企业陈述、申辩意见,充分保障企业合法权益。

#### **五、积极参与政企面对面会商交流**

对省政府组织开展的政企沟通圆桌会、座谈会及走进企业家会客厅活动,涉及的相关处室、单位要积极配合,协助做好前期对接企业诉求、主题拟定、参与企业邀请、现场回应企业关切以及办理企业诉求等工作。活动主题、会商交流相关涉企诉求只涉及1个处室、单位的,由该处室、单位直接与省政府办公厅对接落实;涉及多个处室、单位的,由政策法规处(行政许可处)牵头沟通,协调相关处室、单位落实。办公室负责协调厅领导参加

有关活动。

## **六、健全快速响应办理机制**

对通过不同渠道获取的企业诉求，能即时答复的要当场答复；不能即时答复的，要遵循“即转、快办、及时办”要求，确保快速响应、限时办结、及时反馈。有关处室、单位办理涉企诉求时，要严格落实“2115”快速办理机制要求，即接到诉求后须在2小时内到达现场或与企业取得联系，1个工作日内向企业反馈初步办理意见，15个工作日内解决问题或服务确认。需提请厅长办公会研究的涉企诉求事项，由涉企诉求事项的承办处室、单位按要求提报议题。根据省政府安排列入省政府常务会议议题的，由办公室协调相关处室、单位做好汇报材料等上会事宜，并协调厅领导参会。对转办的省政府领导同志的企业诉求事项，由相关处室、单位将诉求办理情况于每月25日前报送省政府办公厅。对纳入省“鲁力办”督查落实平台重点督办的重大涉企事项，由办公室督促相关处室、单位按时办理。

## **七、持续改进工作作风**

各处室、单位在组织与企业常态化沟通交流活动中，要严格遵守中央八项规定及其实施细则和省委实施办法有关要求，要力戒形式主义、官僚主义，不搞作秀式沟通、盆景式调研，严禁走过场、摆样子。机关党委要加强对涉企诉求事项办理情况的作风效能监督，每年从监管企业中抽取部分企业，采取当面征询意见或发放调查问卷方式进行满意度调查。对工作成效显著的，将在

评先树优中予以优先考虑；对企业投诉不满意或造成重大不良影响的，将进行通报或约谈。

各市应急局要结合工作实际，认真贯彻落实省政府关于健全与企业常态化沟通交流机制的部署要求，参照本《若干措施》，制定本单位加强与企业常态化沟通交流的具体措施。

（信息公开形式：主动公开）

---

山东省应急管理厅办公室

2023年10月30日印发

---