

平顶山市湛河区人民政府推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 文件

平湛“放管服”组办〔2021〕3号

关于印发湛河区政务服务中心“有诉即应” 工作制度的通知

曹镇乡人民政府，各街道办事处，区直各部门：

为持续提升政务服务能力，提高企业群众政务服务满意度，进一步优化营商环境，现将《湛河区政务服务中心“有诉即应”工作制度》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。



湛河区政务服务中心“有诉即应”工作制度

为积极落实优化营商环境工作会议要求，进一步优化营商环境，切实增强政府公信力和执行力，全面提升政务服务能力、品质和形象，打造全省一流的政务服务环境，持续提高办事企业和群众的幸福感、获得感和满意度。

一、工作范围

（一）为办事企业、群众提供政策咨询、引导和帮扶。收集整理企业和群众提出的意见建议、难点堵点问题，建立台账，分析原因。

（二）帮助处理企业和群众在窗口提交申请材料后未能实现受理和审批的事项。

（三）因历史遗留问题或政策调整造成暂不能解决的，积极协调有关部门处理解决。

（四）因超出职权范围、违反法律法规或因群众个人原因造成确实不能办理的，向群众详细解释法律法规，说明不能办理的原因，不让企业和群众带着埋怨走，不断提高服务温度。

（五）对于企业和群众提出的超出本部门事项外的诉求，受理后由主管单位综合研判，具有可操作性的诉求提交相关或上级部门研究。

（六）事项办结后，对企业和群众进行跟踪回访，听取、记录意见和建议，总结经验，完善政策措施，优化流程要件。

二、投诉方式

政务服务中心服务台设置“有诉即应”一窗受理窗口。

三、办理流程

（一）一窗受理。“有诉即应”窗口值班工作人员在接到企业、群众诉求时，应详尽、准确记录诉求的内容、个人信息等，认真填写湛河区政务大厅“有诉即应”工作台账及湛河区政务大厅“有诉即应”受理单。工作台账留存窗口，受理单第一时间转交区政务服务中心当天带班领导处理。

（二）按责分类。“有诉即应”窗口值班工作人员对企业和群众的诉求进行初步分类。一是属于一般性问题的，当场予以解决。二是属于复杂事项：超出职权范围、违反法律法规确实“办不了”的；因历史遗留问题、溯源难度较大、群众提供材料有瑕疵等原因造成“很难办”的；符合政策且材料齐全，窗口人员“不给办”或拖拉办理的，受理后第一时间转交区政务服务中心当天带班领导处理。

（三）审核转发。区政务服务中心当天值班人员及带班领导在受理单上审核签字，转发至相关窗口部门，并安排专人督促办理。对于涉及多个窗口（科室）的事项，按照会商制度召开会议协调解决。

（四）限时办结。窗口部门负责人在接到受理单后，应立即安排业务骨干进行办理。对于“办不了”的事项，需在1个工作日内将涉及的法律、政策等填写在受理单上；对于“不给办”的

事项，需在2个工作日内为企业、群众认真办理；对于“很难办”的事项，涉及窗口应召集相关人员、部门集中研讨，5个工作日内出具办理结果。

（五）及时反馈。涉及窗口（科室）在受理单上填写好办理结果后，应及时将受理单送至“有诉即应”窗口，窗口工作人员负责向群众反馈办理结果，并做好回访记录。

四、制度保障

区政务服务中心带班领导所受理的投诉建议应跟踪落实，如符合政策且材料齐全，窗口人员“不给办”或拖拉办理的窗口，情节较轻的当场给予纠正；情节较重将情况反馈于区相关部门、窗口派出部门（单位）进行调查处理。

- 附件：1. 湛河区政务服务中心“有诉即应”受理单
2. 湛河区政务服务中心“有诉即应”工作台账

附件 1

湛河区政务服务中心“有诉即应”受理单			
日期： 年 月 日		登记人：	
诉求人/ 企业		电话	
问题描述			
问题分类	<input type="checkbox"/> 办不了 <input type="checkbox"/> 很难办 <input type="checkbox"/> 不给办		
涉及窗口 (科室)			
科室负责 人意见		主管领 导意见	
办理结果			

附件 2

湛河区政务服务中心“有诉即应”工作台账						
登记部门:						
序号	诉求人/企业	诉求日期	联系方式	诉求事项	办理情况	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
.....						