

平顶山市石龙区政务服务工作领导小组办公室文件

平龙政服领办〔2023〕7号

关于进一步加强政务服务“有诉即办”工作的 通知

区直各单位、各街道办事处：

为持续推进全区政务服务优化工作，结合区行政服务中心、各街道便民服务中心“有诉即办”窗口实际运行情况，对照《关于进一步加强政务服务“有诉即办”工作的通知》（平政数〔2023〕13号）文件要求，持续推动“有诉即办”走深走实，现就进一步加强政务服务“有诉即办”工作要求如下：

（一）落实好闭环工作机制。区行政服务中心、各街道便民服务中心要建立健全受理、办理、反馈、回访规范的闭环工作机制，按照“依法依规、快速响应、归口办理、及时反馈、结果回访”的原则，完善“有诉即办”工作台账，切实将“有诉即接、有诉即应、有诉必办、有诉即办”工作机制落到实处，着力提高接诉响应率、问题办结率和群众满意率，确保企业和群众到窗口反映的所有涉及政务服务的问题有人问、事情有人管、过程有人帮、结果有回访。

（二）落实好与相关部门常态化沟通机制。区行政服务中心、各街道便民服务中心要主动加强与区纪检监察机关的沟通，就政务服务“有诉即办”诉求响应工作建立常态化的联络、抄送等机制，共同推动政务服务“有诉即办”诉求响应工作高效开展。要落实好与区政府热线协同工作机制，实现“有诉即办”窗口和区政府热线一体办理政务服务“有诉即办”。

（三）落实好政务服务案例指导制度。区行政服务中心、便民服务中心要落实好案例指导制度，通过“有诉即办”诉求响应机制及其他政务服务诉求响应机制解决的问题详情、处理办法、步骤和结论意见等进行分析整理，形成政务服务指导案例。

（四）推动“有诉即办”向“未诉先办”转变。区行政服务中心、各街道便民服务中心要有序推动从“有诉即办”到“未诉先办”、“不诉自办”等方面转变，要结合实际开展满意度回访工作，建立健全满意度回访机制，鼓励有条件的建立满意度回访中心，结合政务服务“好差评”及“有诉即办”，常态化开展政务服务回访工作，从“未诉性、重复性、季节性”问题着手，主动解决问题。要聚焦企业群众反映的高频事项，深入剖析，厘清脉络，形成“知识库”，有效降低诉求量，确保“重复性”问题全面解决。要做好季节性事项高峰办理预判和预案，及时开设“潮汐”窗口，启动应急预案，做到“未诉先办”。通过常态化回访反馈，变“被动”受理问题为

“主动”发现问题，变“等意见”为“找意见”，主动掌握企业和群众在办事中的问题建议，督促相关单位限期整改，不断推动“有诉即办”向“未诉先办”转变。

附件：政务服务“有诉即办”工作制度



附件

政务服务“有诉即办”工作制度

一、一窗受理

“有诉即办”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，认真填写石龙区政务大厅“有诉即应”工作台账及石龙区政务大厅“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行政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行政服务中心当天带班领导处理。

三、审核转发

区行政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。

