

# 平顶山市行政审批服务中心文件

平行审〔2021〕33号

---

## 平顶山市行政审批服务中心 政务服务“有诉即应”工作机制

为进一步优化营商环境，破解政务服务中的堵点、难点，持续提高办事企业、群众的获得感和满意度，提升政务服务能力、

品质和形象。经中心研究决定，在政务大厅设置“有诉即应”窗口，制定以下工作机制：

## 一、窗口服务内容

“有诉即应”窗口，是针对企业和群众在市级政务大厅办理各类政务服务事项过程中遇到的困难所开设的专门渠道，使企业和群众的意见和建议诉求有门，并得到满意的答复。窗口职责主要有：

1. 为办事企业、群众提供政策咨询、引导和帮扶，使市场主体、企业和群众在办理各类政务服务事项过程中，做到有诉即接、有诉即应，真正实现有无熟人一个样，大小企业一个样，国有民营一个样，内资外资一个样，投资前后一个样。

2. 接待企业和群众诉求，解决企业和群众反映的在政务大厅非个人原因导致办不成、办得慢等问题，收集优化流程要件、完善政策措施等意见和建议。

3. 受理企业和群众反映的难点、堵点问题，进行汇总梳理反馈、分析原因、协调解决。

4. 协调处理办事企业、群众在政务大厅各窗口提交申请材料后，未能实现成功受理和审批，或者多次来大厅未能解决问题的事项。

5. 对确实不能办理的事项，如：超出职权范围、违反法律规定的或因群众个人原因造成的，向群众详细讲明政策，说明不能办理的原因，消除群众疑惑。

6. 事项办结后，对群众和企业进行跟踪回访，认真听取、记录意见和建议。

7. 对于企业和群众提出的超出本级政务服务事项外的诉求，受理后由政务服务和大数据局综合研判后，具有可操作性的诉求提交市委、市政府研究。

## 二、窗口设置和配备

1. “有诉即应”窗口设立在政务大厅一楼门口显著位置。

2. 有明显标识，辨识度高。

3. 窗口设专职的值班人员，受理企业和群众的诉求、意见、建议、咨询、辅导，根据问题分类进行跟办、督办。

4. 建立工作台账，确保“有诉即应”窗口反映渠道畅通，受理、登记群众反映问题，记录真实、全面、准确。

## 三、办理流程

“有诉即应”窗口办理流程为：受理—分类—转办—办结—反馈，形成闭环工作机制。

（一）受理。“有诉即应”窗口工作人员在接到群众、企业诉求时，经初步调查了解，属于一般性问题的，当场予以解决，并记录在工作台账上。属于复杂事项的，应详尽、准确记录群众的诉求、内容、个人信息等，认真填写受理单。受理单第一时间转交相关业务科室处理。

（二）分类。业务科室根据受理单，对反映问题进行初步分类。一是超出职权范围、违反法律政策规定或因办事人原因确实

“办不了”的；二是因历史遗留问题、溯源难度较大、群众提供材料有瑕疵、群众岁数较大等原因造成“很难办”的；三是符合政策且材料齐全，窗口人员“不给办”或拖拉办理的；四是窗口业务不熟练，未做到一次性告知，让群众多次重复提交材料或多次往返跑的。

**（三）转办。**业务科室负责人及分管领导根据问题分类在受理单上签字，分发至相关窗口并督促办理，对于涉及多个窗口的事项，必要时可召开联席会议协调解决。

**（四）办理。**窗口首席代表在接到受理单后，应立即安排业务骨干进行办理，并将办理结果填写在受理单上。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“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。对于“不给办”的事项，涉及窗口要在2个工作日内为群众、企业认真办理。

**（五）反馈。**涉及窗口在受理单上填写好办理结果后，应在规定的时限内将受理单送至“有诉即应”窗口，由窗口工作人员向群众反馈办理结果，并做好回访记录。

#### **四、责任追究**

各科室、各服务窗口务必高度重视“有诉即应”工作。各首席代表为窗口“有诉即应”工作的第一责任人，全面负责此项工作，并指派专人做好对接，确保企业群众反映的问题，件件有回应、事事能落实。中心将对“有诉即应”窗口受理问题及处理情

况进行监督考核，纳入窗口及工作人员日常绩效管理。在诉求事项办理过程中，中心将对积极担当、大胆创新的单位和个人予以通报表扬，对企业和群众诉求中，确实存在审批服务不作为、慢作为、推诿扯皮及违规行为的，将按有关规定对涉及窗口和人员进行严肃处理。

## **五、组织保障**

为确保“有诉即应”综合受理窗口有效运行，破除阻碍群众办成事的隐性壁垒，中心成立“有诉即应”快速反应领导小组，负责协调、督促、整改、落实办事群众和企业“有诉即应”窗口反映的各类问题。

2021年11月1日

