

平顶山市政务服务和大数据管理局文件

平政数〔2023〕13号

关于进一步加强政务服务“有诉即办”工作的通知

市政务大数据中心、各县(市、区)政务服务和大数据管理机构:

为持续推进全市政务服务优化工作,结合各级政务服务中心“有诉即办”窗口实际运行情况,对照《平顶山市政务服务和大数据管理局关于全面开展政务服务“有诉即办”诉求响应工作的通知》(平政数〔2022〕51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。各级政务服务中心、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。各级政务服务中心、便民服务中心管理机构要主动加强与同级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12345政务服务热线协同工作机制，实现“有诉即办”窗口和12345政务服务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。各级政务服务中心、便民服务中心管理机构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、处理方法、步骤和结论意见等进行分析整理，形成政务服务指导案例，要积极收集、整理、总结本地区“有诉即办”典型案例，加强信息报送工作，每季度末将典型案例报送至市政务服务和大数据管理局（邮箱：pdszwhj@163.com）。

（四）推动“有诉即办”向“未诉先办”转变。各级政务服务中心、便民服务中心管理机构要有序推动从“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。



