

开封市龙亭区政务服务和大数据管理局文件



龙亭区行政服务中心“有诉即办” 工作实施方案

为进一步优化我区营商环境，明确监督重点，完善监督机制，创新监督方法，提高监督质效，对市场主体、企业、群众的诉求做到有诉即接、有诉即应、有诉必办、有诉即办，破除“办事难”的隐性壁垒，增强企业、群众的获得感和满意度。在我中心原有各类投诉机制的基础上进行完善，特制定本工作方案。

一、指导思想

以党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以优化营商环境、提高服务质量为抓手，以加快转变政府职能、提高行政审批效能、服务企业群众持续健康发展为主线，以创新管理方式、规范行政行为、改进工作作风为重点、畅通监督反馈渠道，集中解决市场主体、企业

投资者和群众反映强烈的突出问题，进一步打造开放、透明、公正、稳定、高效的营商环境。

二、工作目标

营造开放包容、重信守诺、务实高效的营商环境，保障企业投资者和群众合理、合法诉求得到及时受理。建立投诉快速处理机制，做到“有诉即办、有诉必办”。

三、工作任务

1. 对省大数据局转办中国政府网网民留言和国家一体化在线政务服务平台件等六种投诉受理渠道转来的投诉举报留言、来信和来电进行认真筛选，将有关营商环境的投诉举报纳入办理程序；

2. 设立“导办帮办代办”窗口。“导办服务”主要为办事群众提供引导、咨询需求的服务，回答办事群众有关问题，引导办事群众到拟办事项窗口办理相关业务。

3. 设立“办不成事”监督窗口。主要受理：一是企业、群众通过线上或线下申请办理政务服务及便民服务，因非自身原因未能成功受理、成功审批的事项；

4. 定期召集相关部门研究投诉举报处理工作，协调相关部门处理重大投诉举报事项；

5. 负责投诉举报统计和情况分析；

6. 上级交办的其他工作。

四、工作流程

接待企业、群众过程中，“有诉即办”服务专区推行“受理登记—研判分类—分办转办—限时办结—催办督办—反馈评价—问题清零、总结上报”七步骤工作机制，着力解决企业、群众在政务服务中遇到的痛点、难点、堵点。

1. 受理登记。“有诉即办”窗口接到线下企业、群众的诉求，应立即予以记录，并建立台账。

2. 研判分类。针对首次办理的市场主体、群众提供咨询导办服务，解决企业、群众办事过程中的各种问题，引导办事群众到拟办事项窗口办理相关业务。重点针对老年人和特殊人群实行专人帮办代办服务，一站式解决群众办事不畅。

3. 限时办结。按照企业、投资者和群众的诉求尽可能当场作出答复；不能现场答复的，要在当日或次日给予答复。

4. 催办督办。建立线下交办督办机制，对每件事项办理情况进行全流程监督。行政服务中心负责对事项进行交办、催办，逾期未解决事项移交纪委监委“办不成事”监督窗口。

5. 反馈评价。承办部门办理完毕后，应当在 2 个工作日内向反映人反馈解决结果，接受反映人对该事项办理情况的满意度评价。工作专班也可对企业、群众进行电话回访，听取群众意见建议，提升群众满意度。

四、受理渠道

投诉人可通过以下渠道进行投诉：

1. 省大数据局转办中国政府网网民留言和国家一体化在线政务服务平台件；

2. 河南政务服务网“好差评”互动系统；
3. 区政务服务大厅当面投诉；
4. 政务服务社会监督员提交意见建议；
5. 区级政务大厅“办不成事”窗口受理事项。

五、工作要求

1. 及时高效。在受理投诉举报事项后，须尽快按规定启动调查程序，限时办结。对于较复杂或涉及两个以上部门事项的投诉举报，要尽快和有关单位进行协调，并及时告知投诉举报方延期理由。

3. 严肃问责。对严重破坏营商环境问题、性质恶劣以及推进优化营商环境行动不力、贻误工作，造成不良影响的部门和个人，对造成较大社会影响的典型案例，通过媒体向社会曝光。

4. 严格保密。办理投诉举报案件时，严格遵守保密规定，依法保护投诉举报方的合法权益，不得泄露投诉举报方的个人信息，投诉举报方要求保密的事项要予以保密。任何单位和个人不得以任何借口阻拦、压制和打击报复投诉人。如有违反，依据相关规定进行严肃处理；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

本实施办法自印发之日起施行。

龙亭区政务服务和大数据管理局

2022年3月1日