

安阳市政务服务和大数据管理局文件

安政数〔2023〕25号

安阳市政务服务和大数据管理局 关于印发《安阳市政务服务“有诉即办”诉求 响应协同办理工作机制》的通知

各县（市、区）政务服务和大数据管理机构，局机关各科室、局属各单位，市政务服务中心各窗口单位：

现将《安阳市政务服务“有诉即办”诉求响应协同办理工作机制》印发你们，请结合实际，认真遵照执行。

安阳市政务服务和大数据管理局

2023年6月26日



安阳市政务服务“有诉即办”诉求响应 协同办理工作机制

为持续优化我市政务服务环境，畅通企业和群众诉求反映渠道，推动反映问题快速有效解决，按照河南省行政审批和政务信息管理局《关于全面开展政务服务“有诉即办”诉求响应工作的要求》（豫审信〔2023〕43号）工作安排，结合《安阳市“一件事一次办”“有诉即办”等优化营商环境“五件事”工作实施方案》（安放管服办〔2023〕2号）要求，特制定安阳市政务服务“有诉即办”诉求响应协同办理工作机制。

一、工作原则

政务服务“有诉即办”诉求响应是指企业和群众对政务服务的投诉、意见、建议、疑问等诉求以及办事过程中遇到的疑难事项、复杂问题，提供即时咨询、即时解释、即时帮助协调处理等兜底服务的便民措施。为使群众诉求解决更快速、更有效、更及时，各级政务服务和大数据管理机构要与12345政务服务热线建立协同办理工作机制，实现线上线下协同一体办理，以联合接诉、双向反馈、联合督办等方式形成诉求办理合力。

二、工作内容

（一）协同办理

12345政务服务热线收到企业和群众关于各级大厅的政务服务诉求后，按程序转交各级“有诉即办”（“办不成事”反映）窗口，按照受理、办理、反馈、回访规范的闭环工作机制处理；“有诉即办”（“办不成事”反映）窗口收到企业和群众非市本

级大厅政务服务诉求后，按程序转交 12345 政务服务热线办理，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”。

（二）分类转办

各级政务服务中心“有诉即办”（“办不成事”反映）窗口和 12345 政务热线工作人员在接到企业和群众诉求时，应详尽、准确记录诉求的内容、个人信息等，认真填写《“有诉即办”问题工作单》《“有诉即办”问题工作台账》《安阳市 12345 政务服务热线交办单》，并标明诉求来源，对企业和群众的诉求进行初步分类确定后，将工作单转给相关政务服务部门办理；涉及多个政务服务部门的，要明确牵头部门，同时转各相关部门办理；涉及跨层级的，由各级政务服务和大数据管理机构牵头协调办理。

（三）限时办理

各级“有诉即办”（“办不成事”反映）窗口工作人员接到政务服务类诉求后，能当场协调解决的当场予以解决，当场不能协调解决的，由相关责任部门 3 个工作日内进行答复，对涉及多个部门或者多个层级的复杂事项，应在 5 个工作日内提出解决方案答复企业和群众。

（四）质检反馈

诉求办理完毕后，各级“有诉即办”（“办不成事”反映）窗口、12345 政务热线中心要第一时间对处理情况进行质检，并向诉求人反馈办理结果，根据诉求人意见和质检情况决定是否退回重办。诉求人对办理结果满意的，在《工作台账》上对相关问题清零销号。

（五）受理范围

1. 各级政务服务大厅窗口工作人员服务态度差、工作效率低、相互推诿扯皮的；
2. 群众或企业所办理的业务要件完整、符合法定受理条件的审批服务事项在窗口不能顺利办理的；
3. 群众提交完整申请材料后，窗口未及时受理、按时办结，或擅自截留、滞留申报材料的；
4. 窗口工作人员存在吃拿卡要，擅自更改审批收费标准，借审批之机非法收取抵押金、保证金或搭车收费的；
5. “放管服”改革和优化营商环境工作落实不力的；
6. 通过省市 12345 政务服务热线等渠道转来的政务服务诉求。

属于下列情形之一的投诉举报，不予受理：

1. 依法已经通过或者应当通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定途径解决的事项，包括已经立案、尚未结案或者已经作出处理决定等；
2. 已进入信访等其他渠道办理的事项；
3. 属于市场主体之间的民事纠纷，或市场主体与其他组织或者个人之间的民事纠纷的；
4. 没有明确的被投诉举报人或者被投诉举报人无法查找的；
5. 没有具体的违法事实或者查案线索不清晰的；
6. 其他不属于政务服务环境监督职责范围以及不属于 12345 政务服务热线受理范围的事项。

三、工作要求

（一）加强组织领导。市政务服务和大数据管理局负责全市“有诉即办”诉求响应工作的统筹协调，各级政务服务中心负责12345政务服务热线“接诉即办”与线下窗口“有诉即办”工作，确保企业和群众诉求得到有效解决。

（二）建立联络机制。各级政务服务和大数据管理机构每月组织召开联席工作会议，听取工作进展情况，安排部署工作。各级政务服务中心每周工作例会通报诉求办理情况，日常加强联络，督促工作深入开展。

（三）加大宣传力度。加大对政务服务线上线下各类诉求渠道的宣传力度，全面提升企业和群众知晓度。同时，要积极宣传报道诉求办理工作成效，持续优化政务服务环境。

- 附件：1. 安阳市 12345 政务服务热线交办单
2. 安阳市政务服务“有诉即办”诉求响应协同办理工作单
3. 安阳市政务服务“有诉即办”诉求响应协同办理工作台账

附件 1：

安阳市 12345 政务服务热线交办单

事项编号	工单来源	办理时限	联系电话
	签收时间	受理时间	来电人
事项区域			
内容摘要			
主办单位			协办单位
调度意见	<p>请于 小时内与来电人取得联系（匿名除外），并于 个工作日内将办理情况反馈来电人，并将办理结果报市长便民公开电话受理中心，同时做好来电人信息保密工作。（若超期将进行通报；若无故不回复，将转交市委市政府督查局。）</p>		
承办意见			
领导批示			
处理结果			

联系电话：

审核员：

调度员：

附件 2:

安阳市政务服务“有诉即办”诉求响应协同办理工作单

年 第 号

单位名称		联系人		联系电话	
反映时间		反映类别		诉求来源	
诉求 主要内容				政务服务 责任部门及 牵头部门	
				完成时限	
工作单 联系人				联系电话	
备 注					

注：1. 公民个人反映问题的可不填写“单位名称”。
2. 仅涉及多个政务服务部门的需明确牵头部门

附件 3:

安阳市政务服务“有诉即办”诉求响应协同办理工作台账

序号	类别	反映人及电话	受理时间	反映事项	诉求来源	政务服务责任部门及牵头部门	要求办理时限	是否催办及时间	是否督办及时间	是否退回重办及时间	实际办结时间	处理结果	回访情况及满意度	备注
1														
2														
3														

注: 1. 仅涉及多个政务服务部门的需明确牵头部门。 2. “备注”栏标明“是否超期及超期时间”。

