

河南省濮阳县政务服务和大数据管理局

濮阳县“有诉即办”工作实施方案

为深化“放管服效”改革，优化营商环境，持续解决企业和群众在政务服务过程中遇到的堵点痛点难点问题，根据《国务院关于加快推进政务标准化规范化便民化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《河南省系统性重塑整体性优化政务服务环境改革方案》（豫政办〔2022〕78号）等文件精神，结合我县实际，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，以加快转变政府职能、创新管理方式、改进工作作风为重点，加大转变政府职能和“放管服效”改革力度，畅通投诉受理渠道，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，进一步打造便捷高效的营商环境。

二、工作目标

明确办理流程，畅通诉求渠道，压实各方责任，推动工作落实；做到有诉即接、有诉即应、有诉即办、有诉必办、办就办好，逐步实现未诉先办；打通政务服务“最后一公里”，让企业和群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更可持续、更有保障。

三、受理范围

（一）“放管服效”改革不到位，不依法依规履职，损

害办事企业和群众合法权益的；

(二) 贯彻执行上级惠企便民政策措施不到位、打折扣、搞变通的；

(三) 企业和群众办事过程中遇到的“不给办”“很难办”“办不了”的；

(四) 全县“万人助万企”活动反馈的问题；

(五) 12345 热线线上线下投诉事项；

(六) 市场主体评议反馈事项；

(七) 因历史遗留、适用法律法规调整、职责交叉、职能空档等原因造成的疑难事项和复杂问题；

(八) 其他不履行或不正确履行职责，影响营商环境的行为。

四、主要任务

(一) 拓展“有诉即办”渠道。企业和群众可以通过 12345 热线、12345 线上受理平台、12345 微信公众号、人民网领导留言板网民留言、政府部门网站、县行政服务中心、乡(镇)便民服务中心“有诉即办”窗口线上线下受理渠道，“7×24 小时”全天候、全方位、无死角受理企业和群众对政务服务事项的咨询、求助、投诉、建议。

(二) 提高“有诉即办”时效。对群众反映的事项做到科学研判、分类细化、快速交办。

一是明确办理要求。为确保企业和群众合理诉求接得快、分得准、办得实，12345 热线按照“有诉即办”工作要求，对接诉登记、分类转办、办理答复、回访评价、跟踪督办、

综合考核等环节作出明确要求，使工作流程更加规范，各方责任清晰明确，实现承办部门快速响应，高效解决企业和群众急、难、愁、盼等问题。非常紧急事项要求承办单位 24 小时内办结；紧急事项要求承办单位 3 个工作日内办结；一般事项要求承办单位 5 个工作日内办结；确因情况复杂不能按时办结的，应在办理时限届满前提出延期申请并说明理由，延期最多不得超过两次，非常紧急、紧急事项原则上不予延期。对超期未办结者下发督办单。

二是开辟“绿色通道”。通过与各承办单位建立“绿色通道”，以网上转办工单，同时向承办单位应急联络人发送短信提醒的“双模式”，提高工单流转办理时效，并对办结工单实时跟踪反馈和回访，实现受理、转办、办理、反馈、回访全流程闭环运行，切实提升服务质量。

三是快速处置突发紧急诉求。建立突发紧急诉求应急处置机制，按照“急事急办、特事特办”优先处置原则，积极与县直职能部门及 110、119、120 协调联动，快速有效处置紧急诉求。通过派发紧急工单、电话联系相关职能部门应急联络人等方式，联动职能部门并第一时间与反映人对接处理，及时反馈处理结果。同时，及时在线更新最新政策，方便群众线上查询，做到“未诉先办”。

（三）及时跟踪回访。做到有件必回访，通过回访测试满意率，为决策提供参考。一是定期公开办理情况。定期在相关渠道公布 12345 热线受理情况、办理情况和回访情况，推进受理事项及时办理，切实接受群众监督。未办结率、不

满意率靠前单位送达承办单位主要负责人。二是纳入年度目标考核。把办结率和群众满意率等作为评价指标，对承办单位进行综合考核，并将考核结果纳入县政府年度考评。

（四）加强分析研判。充分利用 12345 热线平台的大数据分析功能，通过周报告、月排名、季通报等方式，对企业和群众反映的热点、难点和堵点进行梳理、分析，总结区域存在的突出问题和周期性、规律性、普遍性问题，并进行分类整理，及时编制《一周受理情况报告》《群众诉求及民生舆情综合分析》，及时报送县委、县政府，为领导决策提供较为全面的参考。

（五）完善规章制度。逐步修订完善相关工作制度，通过合理分配资源，建立健全受理、转办、回访、统计台账等工作机制，不断提高诉求办理质效，逐步做到“未诉先办”。

五、保障措施

（一）增强服务意识。各进驻窗口单位、县政务服务中心要切实增强大局意识、服务意识、责任意识，自觉与国家和省、市优化营商环境各项决策部署对标对表，主动认责、领责、担责、尽责，多办、快办、办好更多有利于纾企困、解民忧的实事、好事、难事。

（二）加强统筹协调。针对一个单位不能解决的诉求事项，县、乡各级政务服务机构负责组织召开双方、多方协调推进会，最终明确一家牵头单位，压实主办责任并跟踪问效；确属历史遗留的、复杂难办的问题，及时形成专题上报，由县委、县政府牵头解决，力争让企业和群众的合情、合理、

合法诉求“件件有着落、事事有回音”，实现及时转办率、诉求办结率、企业和群众满意率均达到100%。

（三）强化督办问责。将“有诉即办”情况纳入各进驻窗口单位综合考评，对窗口单位及其工作人员在办事过程中存在的庸懒散拖、推诿扯皮、敷衍塞责等不正确履职、不担当作为问题，及时下达督办、整改通知书，通过督办问责，形成高压态势，努力打造利企便民的最优政务服务营商环境。

2022年6月17日

