

信阳高新技术产业开发区行政审批局

关于印发《信阳高新区政务服务中心建立“有诉即办”诉求响应工作机制》的通知

区直相关单位：

根据《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”诉求响应工作的通知》〔豫审信（2022）43号〕的通知要求，区政务服务中心大厅要建立受理、办理、反馈、回访规范的闭环工作机制，实行“有诉即接、有诉即应、有诉即办、有诉必办”，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。为全面开展“有诉即办”窗口机制建立工作，进一步提升便民服务，现将《信阳高新区政务服务中心“有诉即办”诉求响应工作机制》，印发给你们，请遵照执行。

信阳高新区政务服务效能提升工作领导小组办公室

2023年2月25日



信阳高新区政务服务中心建立“有诉即办” 诉求响应工作机制

第一条 为进一步优化政务服务环境，规范区政务服务中心政务服务“有诉即办”诉求响应工作，持续提高企业和群众办事的幸福感和获得感、满意度，制定本机制。

第二条 政务服务“有诉即办”诉求响应工作（以下简称“有诉即办”）坚持以人民为中心的发展思想，对企业和群众关于政务服务工作的诉求做到有诉即接、有诉即应、有诉即办、有诉必办、未诉先办。

第三条 “有诉即办”通过在区政务服务中心设置“有诉即办”“办不成事”窗口等渠道开展。“有诉即办”窗口办理政务服务“有诉即办”“办不成事”等投诉业务。

第四条 区政务服务中心应在大厅显著位置设置“有诉即办”窗口和“有诉即办”协调室，配备政治素质高业务能力强的工作人员，遵循依法依规、快速响应、归口办理、及时反馈、结果回访的原则统筹负责“有诉即办”办理工作。

第五条 一窗受理。“有诉即办”窗口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》（以下简称《工作单》）。

第六条 研判分类。“有诉即办”窗口工作人员对企业和群众的诉求进行初步分类。属于一般性问题的，当场予以协调解决；属于复杂事项，超出职权范围、与现行法律法规规定不一致“办不了”的，因历史遗留、溯源难度较大、提供材料有瑕疵等原因造成“很难办”的，符合政策且材料齐全但窗口人员“不给办”或延迟办理等情况，受理后第一时间提交区政务服务中心处理。对于不属于政务服务范围的，区政务服务中心转交相关单位依法依规处理，并告知诉求人。

第七条 分办转办。区政务服务中心对《工作单》进行审核确定，明确办理期限，将《工作单》发送给相关各业务办理部门；涉及多个业务部门的，要明确牵头单位，同时转办各相关单位。

第八条 限时办结。相关各业务办理部门或牵头单位对于“办不了”的事项，应当在收到《工作单》后3个工作日内提出答复意见，并告知“办不了”的具体理由和依据；对于“不给办”的事项能够当场办的当场办结，不能够当场办

结的，在承诺时限内办结；对于“很难办”的事项，以及涉及多个业务办理部门或者多个层级的复杂事项，应当在 5 个工作日内提出解决方案答复企业和群众，并按照解决方案在承诺时限内出具办理结果。

第九条 催办督办。区政务服务中心对分办转办事项进行跟踪，对即将到期的事项进行催办；对逾期未反馈结果的事项进行督办；督办后仍未按督办要求办理的，予以通报。

第十条 质检反馈评价。相关业务办理部门办理完毕后，应及时将办理结果送至“有诉即办”窗口，区政务服务中心要第一时间进行质检，并回访诉求人对办理结果的意见，根据质检情况和诉求人意见退回重办或向企业和群众反馈办理结果。

第十一条 本机制自发布之日起施行。

附件 2

信阳高新区“有诉即办”问题工作单

年 月 日

联系人类型	☐ 个人 / ☐ 单位		
诉求反映类别			
个人名字		单位名字	
个人电话		单位电话	
个人联系地址			
单位联系地址			
政务服务责任部门 及牵头部门			
问题主要内容			
工作单联系人		工作单联系电话	
诉求反映时间	____年____月____日	完成时限	____天

备注	
----	--

注:1. 公民个人反映问题的可不填写”单位联系人”。 2. 仅涉及多个政务服务部门的需明确牵头部门。3. 此表一式两份。