

沈丘县人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

沈“放管服”办〔2022〕36号

沈丘县人民政府推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 关于全面开展政务服务“有诉即办” 诉求响应工作的通知

县政数局、各乡镇（街道）、县政务服务中心、乡镇（街道）便民服务站：

为持续推进全县政务服务优化工作，按照《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）要求，现就全面开展政务服务“有诉即办”诉求响应工作通知如下。

一、明确政务服务“有诉即办”诉求响应工作范围

政务服务“有诉即办”诉求响应是对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。

二、全面设置“有诉即办”窗口

2022年9月30日前，县政务服务中心、乡镇（街道）便民

服务中心要在服务场所显著位置设置“有诉即办”窗口，即时登记受理企业和群众反映的政务服务事项办理过程中遇到的问题。

“有诉即办”窗口要与原投诉窗口合并单设；具备条件的，可设置“有诉即办”专区。

三、建立健全政务服务“有诉即办”诉求响应机制

（一）建立闭环工作机制。县政务服务中心、乡镇（街道）便民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。对在“有诉即办”窗口反映的问题和办事需求，政务服务中心、便民服务中心管理机构应当场了解具体情况，能够当场协调解决的，要当场协调解决；不能当场协调解决的，要及时组织相关部门共同研究，依法依规予以处理；确因法律法规、政策等障碍原因不能解决的，要明确告知不能办的原因。不属于进驻政务服务中心、便民服务中心政务服务业务的，政务服务中心、便民服务中心管理机构应当在受理后即函转有关部门和单位，并跟踪后续处理情况，同时告知企业和群众办理渠道，做到群众诉求“事事有受理、件件有回应、结果有回访”。

（二）建立协同工作机制。政务服务中心、便民服务中心管理机构要与12345政务服务热线建立协同工作机制。2022年10月底前，12345政务服务热线收到的政务服务诉求，热线管理机构应当立即转交省市政务服务中心管理机构处理。各级政务服务中心管理机构应当即时接收12345政务服务热线转来的政务服务

诉求，并按照受理、办理、反馈、回访规范的闭环工作机制处理，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”。

（三）建立与纪检监察机关的常态化沟通机制。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。

四、建立政务服务案例指导制度

县政务服务中心、便民服务中心管理机构要对通过“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报经同级政务服务和大数据管理部门审核发布，必要时政务服务和大数据管理部门可会同相关政务服务部门共同发布。指导案例作为处理同类问题的指导、借鉴和参考。

沈丘县人民政府推进政府职能转变和
“放管服”改革办调事组办公室

2022年9月12日

