

平顶山市湛河区政务服务和大数据管理局文件

平湛政数〔2023〕9号

关于进一步加强政务服务“有诉即办” 工作的通知

区政务大数据中心，曹镇乡、各街道办事处：

为持续推进全区政务服务优化工作，结合政务服务中心“有诉即办”窗口实际运行情况，按照《平顶山市政务服务和大数据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》要求，持续推动“有诉即办”走深走实，现就进一步加强政务服务“有诉即办”工作要求如下：

一、落实好闭环工作机制。区政务服务中心、各乡（

办)便民服务中心要建立健全受理、办理、反馈、回访规范的闭环工作机制,按照“依法依规、快速响应、归口办理、及时反馈、结果回访”的原则,完善“有诉即办”工作台账,切实将“有诉即接、有诉即应、有诉必办、有诉即办”工作机制落到实处,着力提高接诉响应率、问题办结率和群众满意率,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。

二、落实好与相关部门常态化沟通机制。区政务服务中心和各乡镇(办)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。要落实好与12345 政务服务热线协同工作机制,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、落实好政务服务案例指导制度。区政务服务中心和各乡镇(办)便民服务中心管理机构要落实好案例指导制度,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,要积极收集、整理、总结“有诉即办”

典型案例,加强信息报送工作,每季度末将典型案例报送至区政务服务和大数据管理局(邮箱:pzsp@sina.com)。

四、推动“有诉即办”向“未诉先办”转变。各级政务服务中心、便民服务中心管理机构要有序推动从“有诉即办”到“未诉先办”、“不诉自办”等方面转变,要结合实际开展满意度回访工作,建立健全满意度回访机制,结合政务服务“好差评”及“有诉即办”,常态化开展政务服务回访工作,从“未诉性、重复性、季节性”问题着手,主动解决问题。要聚焦企业群众反映的高频事项,深入剖析,厘清脉络,形成“知识库”,有效降低诉求量,确保“重复性”问题全面解决。要做好季节性事项高峰办理预判和预案,及时开设“潮汐”窗口,启动应急预案,做到“未诉先办”。通过常态化回访反馈,变“被动”受理问题为“主动”发现问题,变“等意见”为“找意见”,主动掌握企业和群众在办事中的问题建议,督促相关单位限期整改,不断推动“有诉即办”向“未诉先办”转变。

