附件1

红旗区政务服务中心、乡镇行政审批服务中心、街道办事处便民服务中心“有诉即办”

诉求响应工作机制

（试行）

第一条 为进一步优化政务服务环境,规范区政务服务中心、乡镇行政审批服务中心、街道办事处便民服务中心、村（社区）便民服务站政务服务“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、获得感和满意度,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,真正实现有无熟人一个样、大小企业一个样、国有民营一个样、内资外资一个样、投资前后一个样。

第三条 “有诉即办”通过在区政务服务中心、乡镇行政审批服务中心、街道办事处便民服务中心、村（社区）便民服务站设置“有诉即办”窗口、12345政务服务热线等渠道开展。“有诉即办”窗口和12345政务服务热线要一体办理政务服务“有诉即办”。红旗区12345政务服务热线收到的政务服务诉求,应当立即转交红旗区政务服务中心管理机构处理。

第四条 区政务服务中心、乡镇行政审批服务中心、街道办事处便民服务中心、村（社区）便民服务站管理机构应在政务服务场所显著位置设置“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(含通过红旗区12345政务服务热线等渠道转来的政务服务诉求)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》和《“有诉即办”问题工作台账》(以下简称《工作单》《工作台账》)。

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“有诉即办”窗口管理机构处理。对于不属于政务服务范围的,提交“有诉即办”窗口管理机构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、乡镇行政审批服务中心、街道办事处便民服务中心、村（社区）便民服务站管理机构对 《工作单》进行审核确定,明确办理期限,将《工作单》发送给相关政务服务部门;涉及多个政务服务部门的,要明确牵头部门,同时转办各相关部门;涉及跨层级的,函转至相关政务服务部门管理机构协调办理。

第八条 限时办结。相关政务服务部门或牵头部门对于“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,以及涉及多个政务服务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、乡镇行政审批服务中心、街道办事处便民服务中心、村（社区）便民服务站管理机构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,并向同级政府报告、抄送同级纪委监委。

第十条 质检反馈评价。相关政务服务部门办理完毕后,应及时将办理结果送至“有诉即办”窗口,区政务服务中心、乡镇行政审批服务中心、街道办事处便民服务中心、村（社区）便民服务站管理机构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。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。

第十一条 归纳总结。区政务服务中心、乡镇行政审批服务中心、街道办事处便民服务中心、村（社区）便民服务站管理机构应当及时对解决的有代表性或有典型意义的问题详情、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,报经区政务服务和大数据管理局审核并发布,必要时区政务服务和大数据管理局可会同相关政务服务部门联合发布。指导案例作为处理同类问题的指导、借鉴和参考。

第十二条 本机制自发布之日起施行。