

平顶山高新技术
产业开发区

行政服务中心文件

平开行服〔2022〕11号

平顶山高新区行政服务中心 关于印发平顶山高新区行政服务中心政务服务 “有诉即办”工作机制的通知

各行政审批窗口：

现将《平顶山高新区行政服务中心政务服务“有诉即办”工作机制》印发给你们，请认真遵照执行。



— 1 —

平顶山高新区行政服务中心政务服务

“有诉即办”工作机制

为进一步优化营商环境，破解政务服务中的堵点、难点，持续提高办事企业、群众的获得感和满意度，提升政务服务能力、品质和形象，不断完善政务大厅“有诉即办”窗口功能，特制定以下工作机制：

一、窗口服务内容

“有诉即办”窗口，是针对企业和群众在高新区政务大厅办理各类政务服务事项过程中遇到的困难所开设的专门渠道，使企业和群众的意见和建议诉求有门，并得到满意的答复。窗口职责主要有：

1. 为办事企业、群众提供政策咨询、引导和帮扶，使市场主体、企业和群众在办理各类政务服务事项过程中，做到有诉即接、有诉即办，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。

2. 接待企业和群众诉求，解决企业和群众反映的在政务大厅非个人原因导致办不成、办得慢等问题，收集优化流程要件、完善政策措施等意见和建议。

3. 受理企业和群众反映的难点、堵点问题，进行汇总梳理反馈、分析原因、协调解决。

4. 协调处理办事企业、群众在政务大厅各窗口提交申请材料后，未能实现成功受理和审批，或者多次来大厅未能解决问题的事项。

5. 对确实不能办理的事项，如：超出职权范围、违反法律规定的或因群众个人原因造成的，向群众详细讲明政策，说明不能办理的原因，消除群众疑惑。

6. 事项办结后，对群众和企业进行跟踪回访，认真听取、记录意见和建议。

7. 对于企业和群众提出的超出本级政务服务事项外的诉求，受理后由行政服务中心综合研判后，具有可操作性的诉求提交管委会审定。

二、窗口设置和配备

1. “有诉即办”窗口设立在政务大厅门口显著位置。

2. 有明显标识，辨识度高。

3. 窗口设专职的值班人员，受理企业和群众的诉求、意见、建议、咨询、辅导，根据问题分类进行跟办、督办。

4. 建立工作台账，确保“有诉即办”窗口反映渠道畅通，受理、登记群众反映问题，记录真实、全面、准确。

负责协调、督促、整改、落实办事群众和企业“有诉即办”窗口反映的各类问题。