

# 信阳高新技术产业开发区行政审批局

## 关于建立健全政务治理未诉先办工作机制

### 的通知

区各审批部门：

为构建简约高效的诉求管理体制，加速提升政务治理服务效能，及时回应人民群众急难愁盼问题，围绕政务投诉源头预防、前端化解、关口把控，推动“有诉即办”向“未诉先办”延伸，打造广覆盖、多维度、立体式的六察一办政务治理创新机制，形成“未诉先预警、未诉先介入、未诉先查缺、未诉先补位”工作格局，从源头上减少投诉增量。我县研究制定了政务治理未诉先办工作机制，现将有关工作通知如下：

#### 一、强化区政务服务中心常态化督查巡查，观察预判未诉诉求

政务服务中心是群众、企业与政府部门“零距离”交流的窗口，办事过程中的体验感和满意度，是对政务服务工作最直观的评价。为零距离听民意，多举措解民忧，不断提升群众诉求办理工作服务满意率、问题解决率和督办事项办结率，区政务服务中心要制定常态化督查巡查制度，将周督查、日巡查和常态化巡检、窗口自查有效贯通起来，围绕政务服务中心的服务供给、服务保障、服务能力和服务质效的提升，中心标准化建设、厅容厅貌、环境秩序、文明形象和满意度

提升以及应急突发性问题的发现处置和重大问题矛盾的化解，形成一套有效管用的工作制度和快速高效应对机制。督查巡查中，密切关注群众需求，对咨询建议高频事项、季节性高频办事事项、可能引发投诉事项，发挥其常态巡检探头和前哨的作用，提升服务的灵敏度，提高决策和措施的前瞻性，及时进行预防、规范和化解，对发现的短板和不足，定期汇总分类交办，及时进行预防规范。

## 二、发挥政务服务社会监督员监督作用，督察研判未诉求

为加强对政务服务效能的社会监督，落实服务绩效由企业和群众评判的工作要求，切实优化营商环境。区政务服务中心及政务服务职能部门都要充分发挥政务服务社会监督员督察作用，推行“沉浸式走流程、我为政务服务提建议”等模式，针对群众、企业办事过程中政务服务咨询、预约、受理、审批、办理、出证等环节，依法依规工作情况及办理效果等进行监督，收集群众、企业办事面临的焦点、难点、痛点问题，定期开展集体讨论分析，提出合理化意见和建议，在矛盾纠纷凸显前见微知著，从一个切入点解决一类问题、以一个共性问题带动一片治理，最大限度下好先手棋、打好主动仗。

## 三、利用信息化技术平台，数据分析洞察未诉求

按照全省数字政府建设“一朵云、一张网、一道墙”总体要求，建立健全政务数据共享协调机制，以“大平台、大系统、大数据”为架构，引入大数据分析应用，将线上政务

服务网、移动端 APP、政务热线和线下材料预审窗口、办不成事窗口、投诉信箱等多个渠道的咨询、投诉、建议进行统一收集，着重针对同人多诉、多人同诉、反映强烈、反复出现等热点问题数据进行综合分析研判，梳理出高频问题、重点区域，第一时间提前预警、督查跟进、源头化解，将未诉先办打造成为政务服务的新常态，牢牢把握政务服务主动权，打开政务服务事业发展新局面。

#### **四、依托鹰眼监察系统，智能监察预警未诉求**

鹰眼监察系统是以政务服务云平台为技术支撑，以政务服务网上办理信息为监察依据，运用现代化网络信息技术对政务服务全过程进行实时监察、预警提醒和信息服务的管理系统。通过对政务服务过程中受理审批人员的行为分析和网上流程规范化监察，确保事前、事中、事后的全过程监督，实现网上政务服务工作标准化、纠正异常审批事项及时化和政务服务行为阳光化。系统目前主要包含监察规则设置、运行监察、好差评监察、效能管理、统计分析、监察日志等六大功能模块。在效能监察模块，系统可根据监察指标对办件信息进行实时监控、预警纠错、督察督办，自动对各部门、各岗位的运行情况进行打分、考核和分析。在效能管理模块，系统可根据系统设置的办件时限和办件流程，自动对各部门、各岗位的办事效能进行打分、考核和分析。将收集的数据通过“数据+AI”智能化运行，实现窗口服务规范问题的自动预警，对预警频次密集和异常数据重点研判、分析，进行个

别分析或类型化归集后，属于未诉预期数据的，将对部门、单位发出预警信息，未诉先行处置。

## **五、重视领导机关视察，响应研判未诉诉求**

以各级领导视察检查为契机，主动借助区委区政府、人大政协、纪检监察、审计等各方监督力量，及时发现影响差、阻力大、协调难的政务服务投诉苗头性、倾向性问题，跟踪整改反馈，提前化解群诉隐患。

## **六、协同 12345 政务服务便民热线，梳理归集明察未诉诉求**

政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、推动解决政务服务问题的重要渠道，作为政务服务便民热线运行体系总枢纽、总客服，受理企业和群众包括市场监管、社会管理、公共服务等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议。区政务服务中心及各政务服务职能部门要以

“事情解决、群众满意”为核心，不断增强未诉先办能力，加强咨询、意见建议等社情民意的收集梳理，常态化开展分析研判，对社会影响面宽、热点敏感、棘手难点或可能存在隐患的问题，未病先治，防患于未然，第一时间做好预防化解处置预案、督查跟进，持续优化工作流程、规范工作机制，形成高质量分析报告。对研判转办事项进行全覆盖回访，了解群众、企业满意度，提高办理工作透明度，提升热线服务质量和效率。

## **七、建立健全未诉联办处置机制**

区政务服务管理部门和政务服务职能部门要本着“群众利益无小事”原则，提高政治站位，将群众、企业满意度作为优化我县营商环境和提升政务服务水平的重要指标，对“六察”研判、梳理的未诉求，统一归集至处置办理部门，以“线上+线下”的工作方式开展联办处置。工作中要将问题分为业务类和非业务类，建立未诉求登记台账，对涉及事项、转办部门、处理结果、反馈情况等逐一进行登记、归档。对于业务简单、能够当场答复的事项，由相关业务科室、窗口当场向企业群众做好政策解释和情况说明，并注明处理结果。对于需单一进驻单位或单一业务股室处理的事项，交由有关进驻单位或相关业务股室调查处理，并在1个工作日内将处理结果反馈至处置办理股室。对于事项复杂、需多个进驻单位或多个股室协同办理的，组织召开协调会进行研判后做出处理意见。对涉及工作人员文明服务、作风纪律、服务质量、行政效能等非业务类问题的，将情况反馈至本人，依规依纪督促整改。

通过“六位一体”和“六察一办”双轨运行，推动全区政务服务投诉预警处置优化升级，实现“渠道多方融合、处置一键办理、矛盾提前化解”的目标，着力解决群众急难愁盼问题，用实际行动纾民困、解民忧、办实事，不断提升群众的幸福感和获得感。

信阳高新技术产业开发区行政审批局

2023年9月1日

