

信阳高新区政务服务效能提升工作领导小组办公室文件

关于加强政务服务诉求处置工作实施办法

第一条 为持续深化“放管服”改革，优化营商环境，提升政务服务效能，按照《河南省行政审批和政务信息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》《信阳高新区政务服务效能提升方案》，快速规范处理全区在政务服务方面办事企业、群众反映的问题和建议，现制定本办法。

第二条 对各类市场主体、群众通过电话、邮箱、现场反馈、意见簿、有诉即办窗口等途径反映的诉求、建议、投诉等问题，适用本办法。

第三条 高新区政务服务效能提升工作领导小组办公室负责诉求、建议、投诉等问题统筹受理、转办、跟踪督促和满意度回访。各单位负责责任范围内问题建议的处理工作。

第四条 问题反映可以通过以下渠道进行：

（一）电话：0376-3700282；

（二）电子邮件：xygxysb@126.com；

（三）邮寄反馈。地址：信阳高新区企业服务广场大别

山双创中心 2 楼 201，邮编：464100；

（四）现场反馈：信阳高新区政务服务中心综合服务台、有诉即办窗口，或者填写《意见簿》；

（五）企业包联回访：工作人员在进行回访时进行反馈。

第五条 问题受理条件：

（一）有明确的对象和请求；

（二）有具体的事实、理由；

（三）符合法律法规及各级政府的政策规定；

（四）属于本办法规定的政务服务受理范围。

第六条 问题受理范围：

（一）违反规定在市场准入等领域设置不合理的限制或者排斥条件的；

（二）违反规定干预市场主体经营自主权的；

（三）违反规定侵犯市场主体财产权和其他合法权益的；

（四）未按规定落实对市场主体在政务服务方面支持性政策的；

（五）为市场主体指定或者变相指定中介服务机构，或者违法强制市场主体接受中介服务的；

（六）违反规定增加或者变相增加办事事项、办理条件、办事环节、办事材料，延长办事时限的；办理条件含有其他、有关等模糊性兜底条款的；

（七）在清单之外向企业收取政府性基金及附加、涉企保证金、涉企行政事业性收费，擅自提高收费标准的；

（八）向市场主体收取的保证金未按规定时限、程序返

还的；

（九）非法干涉招标投标活动的；

（十）违反一网通办、一窗通办工作要求的；

（十一）对一般经营项目企业开办申请未在规定时限内办结的；

（十二）对社会投资的低风险工程建设项目未在规定时限内审批的；

（十三）制定或者实施政策措施妨碍市场主体公平竞争的；

（十四）侵犯市场主体知识产权或者泄露涉及市场主体商业秘密、个人隐私信息的；

（十五）遇到政务服务大厅窗口工作人员服务态度差、工作效率低、相互推诿扯皮的；

（十六）群众提交申请材料后，政务服务大厅相关窗口未及时受理、按时办结，或擅自截留、滞留申报材料的；

（十七）工作人员存在吃拿卡要，擅自更改审批收费标准，借审批之机非法收取抵押金、保证金或搭车收费的；

（十八）政务服务方面合理化建议。

第七条 问题处理一般程序：

（一）登记。高新区政务服务效能提升工作领导小组办公室对诉求应及时登记，详细记录诉求人、受理时间及诉求内容，填写《信阳高新区诉求登记表》（见附件2）。

（二）审查材料。接到诉求后，详细查阅材料。

（三）转办。根据诉求的性质及影响转办到相关部门，

形成督办函，高新区政务服务效能提升工作领导小组办公室应当按照时限跟踪督办。

（四）调查核实。涉诉单位采取约见双方当事人或现场走访等多种方式对诉求案件进行调查核实分析。

（五）反馈。按照“13710”工作机制要求，在处理时限内，涉诉单位应及时完成诉求处理，并认真填写《信阳高新区诉求处理反馈单》（见附件3），加盖单位公章并经单位主要负责人签字后一式两份反馈至信阳高新区效能提升工作领导小组办公室，由涉诉单位将处理结果反馈给涉诉人。

（六）回访。对于处理完毕的诉求事项，由高新区效能提升工作领导小组办公室在3个工作日内对诉求人进行回访（附件4），详细了解诉求人的满意情况，征询其意见和建议，以进一步改进工作；对于处理不满意的，详细记录原因，确属涉诉单位处理不到位的，继续转至涉诉单位限期处理，提请政务服务效能提升工作领导小组并追究其相关责任，确保诉求解决。

（七）备案。高新区效能提升工作领导小组对诉求处理事项进行备案，留存《信阳高新区诉求登记表》、《信阳高新区诉求处理反馈单》等处理材料。

第八条 本办法由信阳高新区效能提升工作领导小组办公室负责解释，自印发之日起施行。

附件1：信阳高新区政务服务诉求处理流程图

附件 2：信阳高新区诉求记录表

附件 3：信阳高新区诉求处理反馈单

附件 4：信阳高新区回访登记表

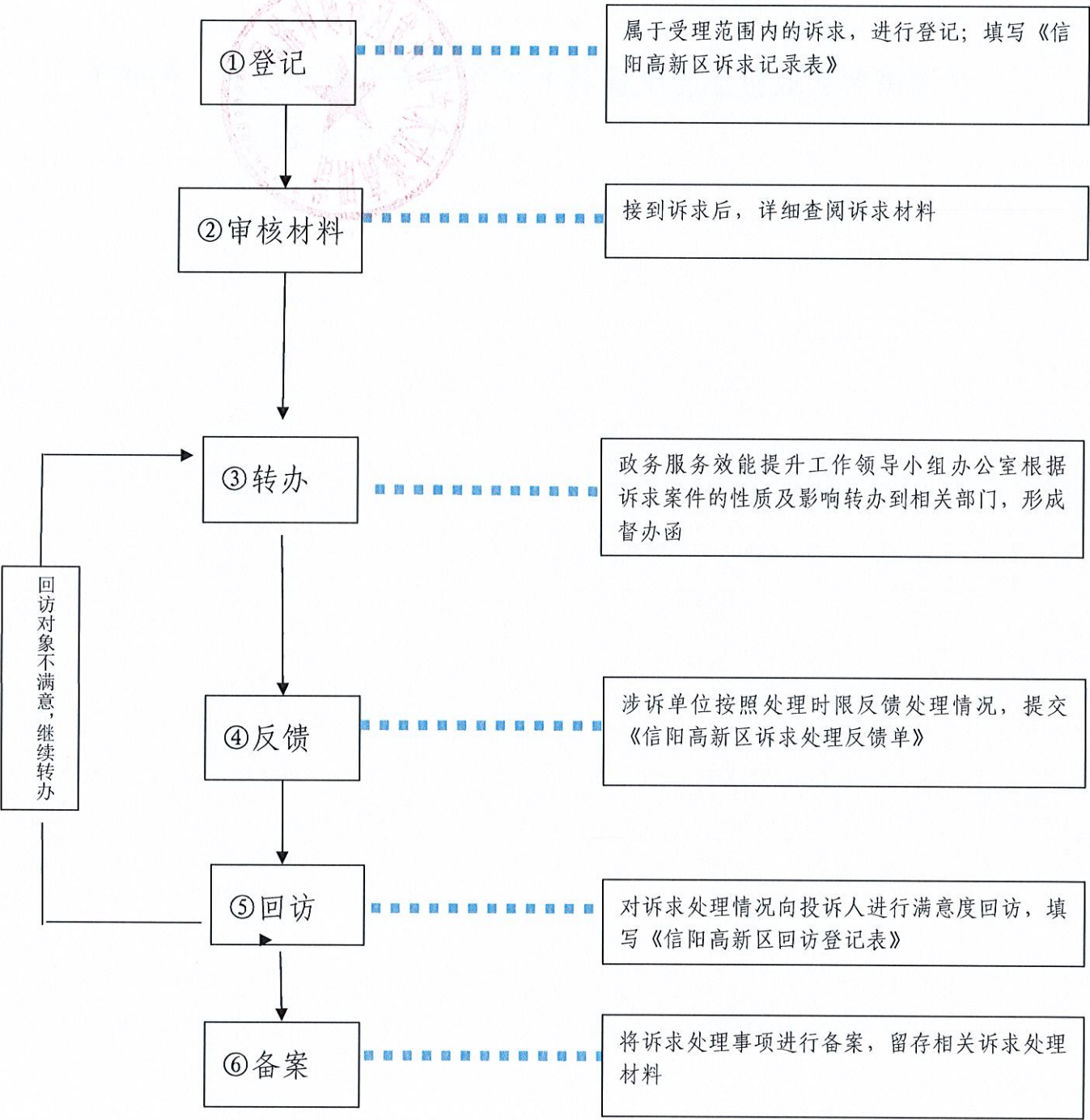
信阳高新区政务服务效能提升工作领导小组办公室（代章）

2023 年 7 月 20 日



附件 1:

信阳政务服务诉求处理流程图



附件 2：

信阳高新区诉求记录表

编号：

诉求人姓名				诉求时间		
性 别				联系电话		
地 址						
诉求方式	电话	来访	现场	邮件	来信	其他方式
涉诉单位						
记录人				记录时间		
诉求内容						

附件 3：

信阳高新区诉求处理反馈单

经办机构（盖章）：

编号：		处理日期：	
经办人：		联系电话：	
调查 处 理 结 果	(可附页)		
整 改 措 施	(可附页)		
经办机构主要 负责人(签字)			
备注			

注：①“调查处理结果”一栏需详细填写调查处理情况，并附相关证明材料。②“整改措施”一栏，若投诉问题不属实，不用填写。

附件 4:

信阳高新区回访登记表

编号:

诉求人姓名		联系电话	
诉求时间		办结时间	
回访人		回访时间	
回访记录			
回访满意度			