

信阳市平桥区政务服务中心文件

信平政服〔2022〕25号

平桥区关于政务服务 “办不成事”“有诉即办”的通知

区直各相关单位：

为持续深化我区政务服务体系改革，进一步优化区域营商环境，平桥区政务服务中心按照“不忘初心、牢记使命”主题教育“守初心、担使命、找差距、抓落实”的总体要求，以为民服务解难题为目标，紧紧围绕解决群众的操心事、烦心事，全面推行“一窗受理”工作，开设“有诉即办、未诉先办、局长坐窗口亲自办”意见征询服务窗口，主动接受群众企业评判监督，通过多种举措，在政务服务大厅主动靠前，早想一步，早做一步，努力实现群众心声的“有诉即办”，

各窗口单位按以下要求开展相关工作。

投诉受理：窗口工作人员受理群众反映的“办不成事”，登记汇总，形成工作台账，首个受理人员负“首问责任”

办理：职能部门针对“办不成事”的原因，相应做好填报指导、内外部协调办理等工作，办理过程中与窗口前台加强联系；对于复杂的问题，由职能部门的领导干部牵头协调办理。职能部门办理后台按规定的办事流程和时限进行反映事项的办理解决： 职能部门办理后台办结后，将办理结果反馈至前台窗口，由窗口工作人员统一将办理结果反馈至群众，并做好反馈记录。

回访： 反映窗口工作人员根据诉求事项办理情况开展电话回访。了解当事人对工作人员服务态度、服务成效的客观评价，确保“办不成事”反映窗口的服务始于群众需求，终于群众满意。

归档：工作人员完善台账并归档。

