

# 河南省行政审批和政务信息管理局文件

豫审信〔2022〕43号

---

## 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

各省辖市、济源示范区、航空港区政务服务和大数据管理机构：

为持续推进全省政务服务优化工作，按照《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）要求，现就全面开展政务服务“有诉即办”诉求响应工作通知如下。

### 一、明确政务服务“有诉即办”诉求响应工作范围

政务服务“有诉即办”诉求响应是对企业和群众对政务服务的投诉、意见、建议、疑问等诉求以及办事过程中遇到的疑难事项、复杂问题，提供即时咨询、即时解释、即时帮助协调处理等

兜底服务的便民措施。

## **二、全面设置“有诉即办”窗口（“办不成事”反映窗口）**

2022年9月30日前，各级政务服务中心、便民服务中心要在服务场所显著位置设置“有诉即办”窗口（“办不成事”反映窗口，以下简称“有诉即办”窗口），即时登记受理企业和群众反映的政务服务事项办理过程中遇到的问题。“有诉即办”窗口要与原投诉窗口合并单设；具备条件的，可设置“有诉即办”（“办不成事”反映）专区。

## **三、建立健全政务服务“有诉即办”诉求响应机制**

（一）建立闭环工作机制。各级政务服务中心、便民服务中心大厅要建立受理、办理、反馈、回访规范的闭环工作机制，实行“有诉即接、有诉即应、有诉即办、有诉必办”，确保企业和群众到窗口反映的所有涉及政务服务的问题有人问、事情有人管、过程有人帮、结果有回访。对在“有诉即办”窗口反映的问题和办事需求，政务服务中心、便民服务中心管理机构应当场了解具体情况，能够当场协调解决的，要当场协调解决；不能当场协调解决的，要及时组织相关部门共同研究，依法依规予以处理；确因法律法规、政策等障碍原因不能解决的，要明确告知不能办的原因。不属于进驻政务服务中心、便民服务中心政务服务业务的，政务服务中心、便民服务中心管理机构应当在受理后即函转有关部门和单位，并跟踪后续处理情况，同时告知企业和群众办理渠道，做到群众诉求“事事有受理、件件有回应、结果有回访”。

(二) 建立协同工作机制。各级政务服务中心、便民服务中心管理机构要与 12345 政务服务热线建立协同工作机制。2022 年 10 月底前，各级 12345 政务服务热线收到的政务服务诉求，热线管理机构应当立即转交省市政务服务中心管理机构处理。省市政务服务中心管理机构应当即时接收 12345 政务服务热线转来的政务服务诉求，并按照受理、办理、反馈、回访规范的闭环工作机制处理，实现“有诉即办”窗口和 12345 政务服务热线一体办理政务服务“有诉即办”。

(三) 建立与纪检监察机关的常态化沟通机制。各级政务服务中心、便民服务中心管理机构要主动加强与同级纪检监察机关的沟通，就政务服务“有诉即办”诉求响应工作建立常态化的联络、抄送等机制，共同推动政务服务“有诉即办”诉求响应工作高效开展。

#### **四、建立政务服务案例指导制度**

各级政务服务中心、便民服务中心管理机构要对通过“有诉即办”诉求响应机制及其他政务服务诉求响应机制解决的问题详情、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同级政务服务和大数据管理部门审核发布，必要时政务服务和大数据管理部门可会同相关政务服务部门共同发布。指导案例作为处理同类问题的指导、借鉴和参考。

各省辖市、济源示范区、航空港区政务服务和大数据管理机构要深刻认识全面开展政务服务“有诉即办”诉求响应工作的重

要意义，认真组织抓好落实和指导监督，确保工作见成效。要及时总结在全面开展政务服务“有诉即办”诉求响应工作中的经验做法，大力宣传推广，进一步提升全省政务服务便利化能力和水平，增强企业和群众的获得感。各地工作落实情况（包括窗口或专区设置情况、工作机制建立情况、受理办理情况及指导案例等）请于2022年9月30日前报送省行政审批政务信息管理局，电子版发送至邮箱 sdsjj304@163.com。

- 附件：1. 河南省政务服务中心、便民服务中心“有诉即办”  
诉求响应工作机制（试行）
2. 政务服务中心、便民服务中心“有诉即办”问题  
工作单
3. 政务服务中心、便民服务中心“有诉即办”问题  
工作台账

# 河南省政务服务中心、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，规范各级政务服务中心、便民服务中心政务服务“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和获得感，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”通过在各级政务服务中心、便民服务中心设置“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”。省市 12345 政务服务热线收到的政务服务诉求，应当立即转交省市政务服务中心管理机构处理。

**第四条** 各级政务服务中心、便民服务中心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（含通过省市 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政务服务中心、便民服务中心管理机构处理。对于不属于政务服务范围的，提交政务服务中心、便民服务中心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。政务服务中心、便民服务中心管理机构对《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中心、便民服务中心管理机构协调办理。

**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。政务服务中心、便民服务中心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，政务服务中心，便民服务中心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。政务服务中心、便民服务中心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，报经同级政务服务和大数据管理部门审核并发布，必要时政务服务和大数据管理部门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。

附件 2

## 政务服务中心、便民服务中心 “有诉即办”问题工作单

2022 年第 号

姓名 或单位名称		单位联系人		联系电话	
诉求 反映时间		诉求 反映类别		联系地址	
诉求 主要内容				政务服务 责任部门及 牵头部门	
				完成时限	
工作单联系人				联系电话	
备 注					

- 注：1. 公民个人反映问题的可不填写“单位联系人”。  
2. 仅涉及多个政务服务部门的需明确牵头部门。

附件 3

## 政务服务中心、便民服务中心“有诉即办”问题工作台账

序号	姓名或单位名称	单位联系人	联系方式	主要诉求	诉求类别	政务服务责任部门及牵头部门	分办转办时间	要求办理期限	是否催办及时间	是否督办及时间	是否退回重办及时间	实际办结时间	办理情况	回访时间	办理结果满意度	备注
1																
2																
3																
4																

注：1. “单位联系人”栏仅适用于反映人为单位的情形。

2. 仅涉及多个政务服务部门的需明确牵头部门。

3. “备注”栏标明“是否超期及超期时间”等。

