

通许县政务服务和大数据管理局文件

通许县乡镇(街道)行政审批服务中心 “有诉即办”服务窗口工作方案

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实中央、省、市关于优化营商环境的决策部署，把解决市场难解决的问题作为不变的主题，把培育壮大市场主体作为永恒的目标，对市场主体、企业、投资者和群众的诉求做到有诉即接、有诉即应、有诉必办、有诉即办。坚决破除“办事难”的隐性壁垒，不断增强市场主体、企业、投资者和群众的获得感和满意度，进一步提升能力、品质和形象，全力建设一流的营商环境。

二、主要任务

各乡镇(街道)行政审批服务中心设置“有诉即办”服务窗口，为群众提供“导办、帮办、代办”服务。导办服务主要是为办事群众提供引导、咨询需求的服务，回答办事群众有关问题，引导办事群众到拟办事项窗口办理相关业务。帮办代办服务主要是告知服务对象拟办事项的规定和办事流程，帮助服务对象完

善资料，对接窗口为服务对象办理相关业务，重点针对老年人和特殊人群设置老年人服务专区和绿色通道，提供“一站式”全流程帮办代办服务。

三、工作流程

接待群众过程中，“有诉即办”服务专区推行“受理登记-研判分类-限时办结-反馈评价”四步骤工作机制，着力解决群众在政务服务中遇到的痛点、难点、堵点等相关问题。

1. 受理登记。“有诉即办”服务窗口接到群众诉求，应立即予以记录，并建立台账。

2. 研判分类。针对首次办理的群众提供咨询导办服务，解决市场主体、企业、投资者和群众办事过程中的各种问题，引导办事群众到拟办事项窗口办理相关业务。重点针对老年人和特殊人群实行专人帮办代办服务，一站式解决群众办事不畅。

3. 限时办结。按照群众诉求尽可能当场作出答复；不能现场答复的，要在当日或次日给予答复。答复的，要在当日或次日给予答复。

4. 反馈评价。承办部门办理完毕后，应当在2个工作日内向办事群众反馈解决结果，接受办事群众对该事项办理情况的满意度评价。

通许县政务服务和大数数据管理局

2022年6月19日