

安阳高新技术产业开发区行政审批服务局文件

安开审批[2022]7号

关于印发《安阳高新区企业服务中心有诉即办窗口管理办法（试行）》的通知

各科室、各窗口单位：

现将《安阳高新区企业服务中心有诉即办窗口管理办法（试行）》印发给你们，请认真遵照执行。

安阳高新区行政审批服务局

2022年9月12日



安阳高新区企业服务中心有诉即办窗口 管理办法（试行）

为持续深化“放管服”改革，优化营商环境，方便企业和群众办事，经研究，决定在高新区企业服务中心设立有诉即办窗口，协调解决企业和群众因自身原因以外在企业服务中心遇到到的各种“疑难杂症”，提高企业和群众满意度。现结合工作实际，制定本方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻以人民为中心的发展理念，坚持“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，转变工作作风，聚力政务服务改革，疏通“办事梗阻”，打通服务企业和群众“最后一米”，为企业“松绑”、为群众“解绊”、为市场“腾位”，不断创新机制、规范管理、优化服务，推进政务服务标准化、规范化、便利化。

二、主要任务

（一）窗口布局设置。窗口名称为有诉即办窗口，设立在高新区企业服务中心显著位置，方便企业和群众反映诉求。

（二）窗口人员组成。有诉即办窗口配置1名工作人员，负责在窗口接待群众来访、听取群众意见、受理群众诉求，

派遣交办单、联系协调窗口人员整改、解决或解释答复，汇总形成整改情况报告存档备查。

（三）受理事项范围。一是遇到窗口工作人员服务态度差、工作效率低、相互推诿扯皮的；二是群众或企业所办理的业务要件完整、符合法定受理条件的审批服务事项在窗口不能顺利办理的；三是群众提交完整申请材料后，市民之家窗口未及时受理、按时办结，或擅自截留、滞留申报材料的；四是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；五是“放管服”改革和优化营商环境工作落实不力的。

（四）规范服务流程。按照“受理—分类—转办—办结—反馈”的工作流程，“办不成事”反映窗口要建立工作台账，如实记录群众反映问题、诉求及意见建议。

（五）健全运行机制。

一是分类交办。根据办事企业、群众诉求如实记录，再根据问题分类填写“A、B、C”类交办单。

“C类”为反映情况单一、只涉及一个部门办理的，要及时与相关窗口联系沟通，能当场解决的必须马上办结，不能当场办理的，要做好跟踪督办。

“B类”为需要多个窗口单位协调的，涉及人员态度、纪律方面的投诉；涉及业务办理的投诉；涉及系统问题的；多次协调未能解决的、情况复杂的；涉及营商环境方面的，提交行政审批服务局协调解决。

“A类”为涉及相关政策研究调整的，提交高新区管委会研究解决。

二是及时反馈。受理部门经调查核实，应当作出书面处理结果。由有诉即办窗口及时向办事群众反馈。

（六）严格办理时限。C类事项要积极联系相关窗口予以现场解决；不能现场解决的，要在3个工作日内给予答复；B类事项由行政审批服务局研究解决问题，在5个工作日内答复；A类事项将上报管委会分管领导召开会议协调解决，问题在10个工作日内答复；对于因政策、法规等客观原因不能解决的诉求，要及时向反映人说明情况。

三、工作要求

（一）强化组织领导。成立由行政审批服务局局长任组长，副局长任副组长，各科室负责人、各窗口负责人为成员的领导小组，加强对有诉即办窗口工作的统筹、组织、协调。各科室、各窗口要高度重视，压实责任，扎实工作，确保对群众反映的问题和诉求件件有回音、事事有结果。

（二）加强沟通协调。根据工作安排，设立窗口开始试运行。为确保“办不成事”反馈工作进度，各科室、各窗口要加强沟通、通力协作、定期研讨，及时反馈工作完成情况。

（三）严格督导检查。对于企业和群众反映问题的整个交办 落实过程，有诉即办窗口工作人员要及时跟踪问效、回访反馈；领导小组负责适时督查推进，对违反规定未限期整改落实的单位和工作人员定期予以通报；对工作人员不担

当、不作为、慢作为、乱作为、吃拿卡要等情形并造成不良影响的，提交有关部门严肃处理。

- 附件：
1. 安阳高新区企业服务中心有诉即办窗口领导小组成员名单
 2. 安阳高新区企业服务中心“有诉即办”问题工作单
 3. 安阳高新区企业服务中心“有诉即办”问题工作台账

附件 1：

安阳高新区企业服务中心 有诉即办窗口领导小组成员名单

为加强对有诉即办窗口工作的统筹、组织、协调，及时回应企业和群众反映诉求，经研究，决定成立领导小组。

一、人员组成如下

组 长：张文斌 高新区行政审批服务局局长

副组长：宋 磊 高新区行政审批服务局副局长

李 楠 高新区行政审批服务局副局长

成 员：各科室、各窗口负责人

二、工作职责

贯彻落实国家、省、市“放管服”改革、优化营商环境等方面的工作部署，定期听取、研究有诉即办窗口工作，及时协调解决企业和群众办事过程中遇到的难点、堵点、痛点问题。

附件2:

安阳高新区企业服务中心“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. 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

安阳高新区企业服务中心“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。