

罗山县政务服务和大数据管理局文件

罗政管文〔2022〕5号

关于印发《政务服务“有诉即办、有诉必办” 工作实施办法》的通知

各股室、各窗口单位：

现将《政务服务“有诉即办、有诉必办”工作实施办法》
印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

罗山县政务服务和大数据管理局
2022年3月25日



政务服务“有诉即办、有诉必办”

工作实施办法

根据《贯彻省优化营商环境工作专题会议》精神，为进一步优化我县营商环境，明确监督重点，完善监督机制，创新监督方法，提高监督质效，在我局原有各类投诉文件的基础上进行细化和完善，特制定本工作实施办法。

一、指导思想

以党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以优化营商环境、提高服务质量为抓手，以加快转变政府职能、提高行政审批效能、服务企业群众持续健康发展为主线，以创新管理方式、规范行政行为、改进工作作风为重点、畅通监督反馈渠道，集中解决市场主体、企业投资者和群众反映强烈的突出问题，进一步打造开放、透明、公正、稳定、高效的营商环境。

二、工作目标

营造开放包容、重信守诺、亲商安商、务实高效全方位服务市场主体的良好营商环境，保障企业投资者和群众合理、合法诉求得到及时受理。按照属地管理、部门管理的原则，建立投诉快

速处理机制，做到“有诉即办、有诉必办”。

三、工作任务

1. 对省大数据局转办中国政府网网民留言和国家一体化在线政务服务平台等六种投诉受理渠道转来的投诉举报留言、来信和来电进行认真筛选，将有关营商环境的投诉举报纳入办理流程；

2. 向上级部门报告重大投诉问题，督办影响较大的投诉事项；

3. 定期召集相关部门研究投诉举报处理工作，协调相关部门处理重大投诉举报事项；

4. 负责宣传市县两级政务大厅优化营商环境的各项优惠政策以及工作中创新性的亮点和成效，客观真实曝光不作为、慢作为、乱作为的典型案列；

5. 负责投诉举报情况统计；

6. 上级交办的其他工作。

四、受理渠道

投诉人可通过以下渠道进行投诉：

1. 省大数据局转办中国政府网网民留言和国家一体化在线政务服务平台；

2. 河南政务服务网“好差评”互动系统；

3. “12345”政务热线；

4. 县政务服务大厅当面投诉;
5. 罗山县政务服务中心投诉热线: 2178653;
6. 政务服务社会监督员提交意见建议;
7. 政务大厅“办不成事”窗口受理事项。

五、受理范围和举报对象

1. “放管服”改革不到位, 不依法依规履职, 损害投资者合法权益的;

2. 贯彻执行中央、省、市、县制定出台的一系列惠企便民政策措施不到位、打折扣、搞变通的;

3. 不按规定提供行政审批服务、兑现办理承诺, 让企业重复跑, 多头跑的;

4. 投资者在开办企业和项目报建审批、落地实施、投产运营等过程中, 认为被投诉人损害其合法权益的;

5. 不履行服务承诺、执行公务不文明、工作作风生硬、态度蛮横粗暴的;

6. 不履行岗位职责, 工作推诿、敷衍塞责、效率低下, 给投资者造成工作延误或损失的;

7. 其他不履行或不正确履行职责, 影响营商环境的行为;

8. 投诉举报对象为: 我县县级政务大厅及乡镇便民服务中心、村便民服务站窗口工作人员。

六、工作要求

1. 及时高效。在受理投诉举报事项后，须尽快按规定启动调查程序，限时办结。对于较复杂或涉及两个以上部门事项的投诉举报，要尽快和有关单位进行协调，并及时告知投诉举报方延期理由。

2. 定期回访。建立投诉举报件台帐，对投诉方进行电话或上门回访，力求投诉问题“事事有交待、案案有结果”。

3. 严肃问责。对严重破坏营商环境问题、性质恶劣以及推进优化营商环境行动不力、贻误工作，造成不良影响的部门和个人，严格实行“一案双查”，对造成较大社会影响的典型案例，通过媒体向社会曝光。

4. 严格保密。办理投诉举报案件时，严格遵守保密规定，依法保护投诉举报方的合法权益，不得泄露投诉举报方的个人信息，投诉举报方要求保密的事项要予以保密。任何单位和个人不得以任何借口阻拦、压制和打击报复投诉人。如有违反，依据相关规定进行严肃处理；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

本实施办法自印发之日起施行。

罗山县政务服务和大数据管理局

2022年3月25日