|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 01.040.03 |
| CCS | A 12 |

|  |
| --- |
| 4106 |

鹤壁市地方标准

DB 4106/T XXXX—2023

政务服务中心"有诉即办"服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

（本草案完成时间：）

2023 - XX - XX发布

2023 - XX - XX实施

鹤壁市市场监督管理局  发布

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由鹤壁市政务服务与大数据管理局提出。

本文件由鹤壁市行政服务中心归口。

本文件起草单位：鹤壁市行政服务中心、鹤壁市标准化发展服务中心。

本文件主要起草人：范磊、王巍、高建勇、肖朋磊、党婷、蔡田园、孙怡平、马静、范超。

政务服务中心"有诉即办"服务规范

* 1. 范围

本文件规定了政务服务中心“有诉即办”工作的服务机构和人员要求、受理范围、处置流程、处置结果应用等内容。

本文件适用于政务服务中心“有诉即办”的服务和管理。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1—2023 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 32169.3—2015 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 32169.4—2015 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求

GB/T 32170.1—2015 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求

GB/T 32170.2—2015 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：标准体系

* 1. 术语和定义

GB/T 32170.1—2015和GB/T 32170.2—2015界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

政务服务事项

行政权力事项与公共服务事项的合称。

服务对象

对政务服务的咨询、意见、投诉等诉求的自然人、法人、非法人组织等。

“有诉即办”

建立服务对象诉求快速响应机制。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。

“有诉即办”窗口

提供“有诉即办”咨询、投诉、意见、疑难事项等诉求相关服务的窗口。

* 1. 服务机构和人员要求
     1. 原则

合理合法，公平公正，尊重事实，快速响应，及时反馈。窗口服务应符合GB/T 32169.3—2015的要求。

* + 1. 服务机构

应在政务服务机构设置有明显标识的“有诉即办”导引服务台和导示标识，符合GB/T 10001.1—2023的要求。

应在“有诉即办”导引服务台公示受理方式。

* + 1. 服务人员
       1. 基本素质

应具备良好的职业道德、心理素质和相应的语言表达、沟通、应变能力。

应熟知大厅各进驻部门的业务内容、区域设置、办理事项、电话号码、功能设置、联络方式等。

遵守法律法规、保密规定和工作纪律。

* + - 1. 仪容仪表

仪容整洁、讲究卫生。

仪表端庄大方，还应符合以下要求：

1. 在岗期间，按相关要求统一着装或按本中心要求规范着装；
2. 亮牌上岗，明示姓名、职务、工作岗位等信息。
   * + 1. 行为举止

言行举止应庄重、得体。

应主动热情、微笑服务、耐心解答。

应认真倾听，准确了解服务对象需求，并积极回应。

* + - 1. 服务用语

掌握基本沟通技巧，用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳。

使用普通话，文明用语、言简意赅、语调语速适当。

对有特殊需求的服务对象，应使用与之相适应的语言进行沟通。

* 1. 受理范围
     1. 受理渠道

通过中心咨询电话、小程序、门户网站、“有诉即办”窗口、12345政务热线等渠道提供统一受理服务。

* + 1. 受理内容

受理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。

* + 1. 不予受理事项

属于下列情形的，“有诉即办”窗口不予受理：

1. 依法应当通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的诉求；
2. 已进入信访渠道的诉求；
3. 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违背社会公序良俗的诉求；
4. 属于110、119、120、122等紧急热线电话受理范围的诉求；
5. 恶意攻击骚扰、诉求表达不清、无实质内容的诉求；
6. 违反法律法规、规章制度及政策规定的诉求；
7. 法律法规、规章制度及政策规定的其他不予受理事项。
   1. 处置流程
      1. 受理
         1. 现场受理

服务人员应主动亮明身份，做好记录初步分类。属于一般性问题的，当场予以协调解决。

* + - 1. 电话受理

服务人员应主动向投诉人表明身份，详细了解服务对象的基本信息和诉求并做好记录。

* + - 1. 小程序、信函及网络渠道等投诉

服务人员每个工作日应检查是否有投诉，并在1个工作日内主动回应投诉人。

* + - 1. 不予受理

对不予受理的政务服务事项，应告知服务对象不予受理的理由；对不属于本级政务服务中心管辖的，积极联系相关单位协助受理。

* + - 1. 记录

受理时应做好记录，其要素包括但不限于：服务对象的姓名、地址、联系电话、时间、方式、诉求等。

* + 1. 审核

事实清楚或情由简单的现场咨询，属于一般性问题的，当场予以协调解决。

事实清楚或情由简单的非现场咨询，应在接到诉求后1个工作日内处置办结。

情由特别复杂的咨询，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各级政务服务中心进驻窗口单位机构处理。

对于不属于政务服务范围的，由“有诉即办”窗口转交相关单位依法依规处理，并告知诉求人。

服务人员应明确告知服务对象处置时限，延长办理时限的还应告知延长时限和理由。

处置中，发现服务对象涉嫌违法违纪的，按规定移交相关部门。

* + 1. 办理

限时办理。相关政务服务部门或牵头部门收到《工作单》后，对于简单事项，当天研究部署；对于一般事件事项，应在3天内办结答复；对于涉及多部门或者多层级的复杂事项，应当在7天内提出解决方案答复企业和群众；重大问题或复杂问题，应当在1月内落实解决，切实解决不了的，制定解决时间节点和方案，经批准后按照解决方案中确定时限要求推进，并上报时间进展情况。所有事项都应跟踪到底，销号清零，做到事事有着落。

分办转办。各级政务服务中心对此进行审核确定，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协调办理。

* + 1. 督办

各级政务服务中心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。

* 1. 处置结果应用

处置结果应通报相关单位，并作为相关考核的重要依据，符合GB/T 32169.4—2015的要求。

中心应定期统计、分析处置结果，不断改进政务服务工作。

2. （资料性）  
   “有诉即办”问题工作单

“有诉即办”问题工作

* 1. “有诉即办”问题工作单

| 姓名或单位名称 |  | 单位联系人 |  | 联系电话 |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 诉求反应时间 |  | 诉求反应类别 |  | 联系地址 |  |
| 诉求主要内容 |  | | | 政务服务牵头部门及责任部门 |  |
| 完成时限 |  |
| 工作单联系人 |  | | | 联系电话 |  |
| 备注 |  | | | | |

