

非密

闽清县人民政府办公室文件

梅政办〔2016〕47号

闽清县人民政府办公室关于进一步强化 便民服务“马上就办”的通知

各乡镇人民政府，县直各单位：

近年来，我县遵循习近平总书记倡导的“马上就办”理念，持续推动“马上就办”，有力促进机关效能和服务水平提升。但最近也发现一些单位仍然存在推诿扯皮、效率低下，敷衍塞责、不负责任，处置不力、答非所问等问题。根据《福建省人民政府办公厅关于强化便民服务“马上就办”的通知》（闽政办〔2016〕49号）的要求，为进一步强化我县便民服务“马上就办”工作，建立健全长效机制，结合我县具体实际，现就有关事项通知如下：

一、建立统一的便民服务热线平台，将各部门各类便民服务热线整合到“12345”市民公共服务系统，由“12345”统一受理、

批转，实现快速预警、快速指挥、快速处置、快速回复。此项工作必须在今年6月底前全面完成。

责任单位：县“智慧闽清”管理服务中心、县数字办、县直各有关单位

二、在受理和办理便民服务事项中，发现不属于本单位职责范围内的，受理单位应当立即将信息反馈至便民服务热线或相关责任部门，责任部门应按时办结并反馈结果。

责任单位：县直各有关单位，各乡镇人民政府

三、要组织对便民服务事项进行梳理，按照城市管理、公共服务等类别划分，并依据职能相近原则，分类建立责任机制，明确牵头部门和责任单位，细化完善各部门和单位的职能职责、工作规程和运行程序，确保每个工作环节紧紧相扣。

责任单位：县行政服务中心管委会、县“智慧闽清”管理服务中心、县直各有关单位，各乡镇人民政府

四、要建立健全的部门协同联动机制，对涉及多个部门的事项，由牵头部门主抓，责任单位配合解决；对职能交叉和管理权属不明确的，指定兜底部门负责解决。

责任单位：县政府办、县委编办、县行政服务中心管委会、县“智慧闽清”管理服务中心、县直各有关单位，各乡镇人民政府

五、要对便民服务事项组织开展专项清理，缩短办理时限。投诉类的诉求件，必须在3个工作日内办完并答复；咨询类的诉求件，必须在2个工作日内办完并答复；情况紧急或诉求简单的

事项，必须马上处置，当天答复。对于通过“12345”市民公共服务系统反映的问题，少数确因特殊情况难以按时限办结的，要在时限内向县“智慧闽清”管理服务中心报告，并经同意；对于直接向部门反映的问题，少数确因特殊情况难以按时限办结的，要在时限内向县效能办报告并经同意，同时向群众作出说明。

责任单位：县“智慧闽清”管理服务中心、县效能办，其他各有关单位，各乡镇人民政府

六、要认真组织论证、依法依规取消不必要的证明和繁琐的手续，简化内部流转审核程序，使群众办事更加便捷高效。

责任单位：县直各单位，县行政服务中心管委会，各乡镇人民政府

七、要对便民服务“马上就办”情况开展经常性督查，建立督查问题台账，采取发放整改通知、效能督办单、效能督查建议书，以及媒体公开通报、立项挂牌、约谈提醒、效能问责等方式，责令限期整改，逐项进行销号。对于整改不到位、问题比较集中的地区、系统和单位，实行跟踪督办，直接派员蹲点，促进问题有效解决。

责任单位：县效能办，各乡镇人民政府

八、把便民服务“马上就办”的情况纳入文明城市、文明行业（单位）创建和绩效考评内容，对办理和处置便民服务事项不力的，各级文明办等部门要给予红、黄牌警告或通报批评；县效能办要实施效能督查、问责，并在年度绩效考评中予以扣分。

责任单位：县效能办、县文明办，各乡镇人民政府

九、县效能办把便民服务“马上就办”情况、“12345”诉求件办理情况纳入行动计划“每月一督查”内容，纳入年度绩效考核，作为扣分的重要依据。对督查中发现和群众反映强烈的突出问题，进行通报批评，并将便民服务“马上就办”情况抄送县文明办，作为评定文明城市、文明行业（单位）和年度测评的重要内容。

责任单位：县效能办、县文明办，各乡镇人民政府

闽清县人民政府办公室
2016年6月2日