附件1：

桐柏县工信局

说“不”事项提级管理制度（试行）

为持续优化营商环境、改进工作作风、提升服务效能，不断推进工信工作高质量发展，根据《关于转发<南阳市推行说“不”事项提级管理>》（桐观念能力作风办〔2022〕2号）文件要求，县工信局制定说“不”事项提级管理制度。

一、说“不”提级管理的内容。在接待服务对象时，按照“不说不能办、只说如何办”的原则，不得向服务对象说“不知道怎么办、不清楚在哪办、不符合办理条件、不属于我单位职责”等用语，遇到难以办理的事项，至少提高一个层级向上一级领导请示报告，按规定予以办理答复，同时做好跟踪问效，有效推动事项办理，确保“办不成的事”有人管、有人帮、能办成，确实办不成的有答复。

二、说“不”提级管理制度人员适用范围。说“不”提级管理制度适用于局机关各股室全体工作人员。

三、说“不”提级管理制度办理事项适用范围。对行政许可事项、其他各类政务服务事项、来访信访办理事项、业务咨询事项等。

四、构建四级责任链条。对于拟说“不”的事项，承办股室首问负责人填写《说“不”事项提级管理审批表》，说明说“不”理由，提交股室负责人审批；股室负责人要综合研判，能办即反馈服务对象，把握不准或仍不能办的，提请分管领导审批；分管领导要组织审核研判，能办即反馈服务对象，把握不准或仍不能办的，提请主要领导最后审定；主要领导要担当作为，统筹内部资源，对于能办的或克服困难能办的事，主动努力去办,确实不能办的，由首问负责人将说“不”理由及说“行”建议及时反馈给服务对象。首问负责人、股室负责人、分管领导、主要领导要认真履行岗位职责，增强担当本领，尽最大能力解决问题。

五、首问负责制人员按照法律法规、部门规章以及局“三定”方案职能的有关规定，对服务对象申请办理事项，提交材料或有关咨询服务内容，未经请示上一级领导，不得直接说“不”，按下列情形分类处理。

（一）属于本股室职责范围内的管理事项

（1）符合法定规定且手续齐全的，能当场办理的，应立即办结事项；不能当场办理的，按规定承诺的时限予以办理。

（2）符合法定规定但材料不齐全的，应当一次性告知所需补充材料清单、办理流程。服务对象补充材料后，按承诺时限予以办理。

（3）不符合法定规定的，不能直接表态不予受理，应明确告知如何才能办成的条件要求和依据等，对属于首问负责人职责范围内的咨询能当场答复的，应当场给予答复，不能当场答复的，原则上在三个工作日内限时答复。

（二）属于本股室职责范围且需要局内两个及两个以上股室共同办理的事项，首问负责人应及时向上一级领导报告。首问负责股室负责人应当在两个工作日内牵头商定办理方案。经会商难以解决的，由首问负责股室列明具体事项、办理存在的问题，并提出倾向性意见，报局党组会研究决定。

（三）对不属于本股室职责范围，但属于本局职责范围内的事项，首问负责人及时将办理事项转交至具体职能股室经办人员，由该承办人员承接首问责任，并做好登记移交手续。

（四）对于不属于本局职责范围的事项，应移交至该事项主管部门，其中涉及书面申请事项的，首问负责人经请示上一级领导同意后，应以书面形式移交该事项主管部门，移交事项应在两个工作日内完成，对口头咨询事项应告知该事项主管单位名称、办公地点及联系电话，同时做好备案登记。

局机关各股室要认真做好首问负责制，办理事项登记统计，严格落实闭环管理。

工信局“观念能力作风建设年”活动领导小组定期对说“不”提级管理制度执行情况组织检查，对不合理的要求及时纠正并给予通报，违反本制度说“不”，导致当事人投诉或上访、对我局造成不良影响以及全县营商环境发展造成负面影响的，依据相关文件对相关责任人予以追责。

本制度自印发之日起实施。