

桐柏县交通运输局文件

桐交（ 2022 ） 45 号



关于印发《桐柏县交通运输局 推行说“不”事项提级管理工作方案》的通知

局属各单位、局机关各股室：

现将《桐柏县交通运输局推行说“不”事项提级管理工作方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。在落实过程中如有问题和建议，请及时反馈至县局“观念能力作风建设年”活动办公室。

桐柏县交通运输局

2022年5月23日

桐柏县交通运输局

推行说“不”事项提级管理工作方案

为促进全系统党员干部全面正确履职尽责，更好地肩负起党和人民赋予的为企业办事、为群众服务的责任，进一步改进工作作风，提升工作效能，优化营商环境，提升企业满意度、增强群众获得感，根据市、县两级“转作风、提效能、促发展”作风建设集中整顿实施方案，决定在全系统范围内实行说“不”事项提级管理制度，制定如下工作方案。

一、明确基本要求

1、说“不”事项提级管理是指在接待办事企业和群众等服务对象时，要按照“不说不能办，只说如何办”的原则，严格执行首问负责制，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。

2、健全首问负责制。建立健全首问负责制，在显著位置张贴公布首问负责制有关规定、职责内容。面对服务对象的诉求，首问负责人要强化服务意识，对属于本部门职责范围的办理事项，应当在规定的时限内迅速办理或一次性告知有关办理程序、要求；对于超出自身职责范围或把握不准的事，不能简单说不能办，应

逐级向上请示报告，被请示人要积极协调、跟踪督办，有效推动事项办理。确因法律、政策不允许或客观条件不具备而不能办理的，原则上要在3个工作日内对申请人进行电话或书面回复，讲明办不成的原因。电话回复时要做好记录。

3、构建四级责任链条。构建“首问责任人——业务科室负责人——单位分管领导——单位主要领导”四级责任链条，各级要全面履行岗位职责，认真落实责任，逐级管理和审批说“不”事项，尽可能让问题在本级解决，减少问题上交。

4、建立说“不”事项提级管理制度。坚持边实践边完善边提升，系统内各单位（股室）要制定符合本单位（股室）实际的说“不”事项提级管理制度，明确说“不”提级管理事项受理范围、四级责任链条每级负责人名单、不得直接说“不”的情形、说“不”的程序和条件、对违反说“不”事项提级管理制度的追究办法等，提高说“不”提级管理的针对性和实效性。

二、规范工作流程

局党组承担本单位说“不”事项提级管理的领导责任，要加强组织领导，认真安排部署，细化程序设计，加强监督检查，强化制度执行。各单位（股室）在开展说“不”事项提级管理工作时，要做好以下事项：

1、列出事项清单。结合各自职能职责，突出问题导向，明确列出本单位（股室）说“不”提级管理事项清单，对于本单位承担的行政许可事项、政务服务事项、来信来访事项、投诉和业务咨询事项，以及业务服务流程中的“堵点”和“断点”要纳入

提级管理事项清单，并在单位显著位置和网站公示。

2、落实层级管理责任。对于拟说“不”的事项，由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。

3、开展协作配合。对涉及本单位（股室）但需要其他单位（股室）共同办理或没有明确主管部门的事项，承办单位履行首问责任，牵头协调办理，协调无果时，提出可行性建议，提请分管领导或共同主管领导会商研究，直至向主要领导提出。

4、严格内部管理。局党组对说“不”事项提级管理制度落实情况进行指导和监督，对发现违反说“不”事项提级管理制度的，及时纠正并在一定范围内通报；导致当事人投诉或上访并对我县经济社会发展造成负面影响的，视情节对相关责任人予以责任追究。

三、落实保障措施

1、定期汇总分析。各单位（股室）每季度汇总本单位（股室）说“不”事项提级管理情况，填写《说“不”事项提级管理

汇总表》，于下一季度初的5个工作日内报送至县局“观念能力作风建设年”活动办公室。局“观念能力作风建设年”活动办公室对全局说“不”事项提级管理情况进行分析研判，有针对性地开展指导，推动效能提升。

2、受理群众举报。交通运输局设置解决“办不成事”受理办公室，负责受理企业和群众关于“办不成事”问题的投诉、举报。办公室要对企业和群众反映的问题进行初步研判，对于不在受理范围的事项，要做好答疑解惑；对于在受理范围的事项，要做好信息登记和材料收集，建立台账，督促有关股室予以办理，并及时向企业和群众反馈；对于发现涉嫌违规的，由局纪检组组织查处，对调查发现存在明显不担当、不作为行为的相关股室和责任人，依规依纪依法进行责任追究。

3、加强考核评价。局党组把各单位（股室）落实说“不”事项提级管理制度情况纳入年度责任目标绩效考核，强化考核结果运用，激励干部职工担当作为。以考促行、以考促进。

4、注重总结宣传。及时总结提炼各单位（股室）说“不”事项提级管理的好经验、好做法、好案例，树好标杆，强化典型引领。组织开展说“不”事项提级管理典型案例宣传活动，选取具有代表性、典型性、创新性、指导性、示范性的工作实例和经验做法、成效成果，在全系统宣传推广。