平氏镇人民政府说“不”事项提级管理制度

为进一步改进工作作风，提升行政效能，持续优化营商环境，提高群众获得感和企业满意度，根据《南阳市推行说“不”事项提级管理工作方案》（宛观念能力作风办〔2022〕2号）文件精神，结合我镇实际，制定本制度。

第一条

说“不”提级管理制度是指镇机关各站所口办，在为群众办事、为企业服务时，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逐步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。

第二条

说“不”提级管理事项受理范围：

1.行政许可事项;

2.权责清单及其他各类政务服务事项;

3.党委、政府领导交办事项;

4.来访信访办理事项;

5.投诉和业务咨询事项等。

第三条

构建四级责任链条。构建“首问责任人一业务站所口办负责人一单位分管领导一单位主要领导”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。

第四条

首问负责人应按照法律法规以及“三定方案”确定的职责履行以下义务：

1.对符合法定规定、资料齐全，能当场办理的事项应立即办理。

2.对手续、材料准备不齐全的必须一次性告知其所需要补正的全部材料。

3.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。

4.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。

第五条

对于拟说“不”的事项，承办首问负责人填写《说“不”事项提级管理审批表》，说明说“不”理由，提交站所口办负责人审批; 站所口办负责人要综合研判，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、站所口办负责人、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。

第六条

对涉及本部门或需要两个以上部门共同办理的事项，首问负责人应及时向上一级领导报告。首问负责部门牵头商定办理方案；对于经协商难以解决的，由首问责任部门提出可行性建议，提请分管领导或主管领导会商研究，直至向镇党委、政府主要领导提出。

第七条

各站所口办要加强内部协调配合，严格按照规定程序和时限要求办理相关事项，认真做好说“不”事项提级管理审批表，确保首问责任人在规定的时限回复服务对象。

第八条

镇作风建设集中整顿工作组将对各站所口办对说“不”提级管理制度落实情况进行指导和监督，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造成负面影响的，按照有关规定对相关责任人予以责任追究。