南阳市生态环境局方城分局文件

方环〔2022〕8号

南阳市生态环境局方城分局
关于印发《南阳市生态环境局方城分局说“不”事项提级管理实施方案》的通知

机关各股室，局属各单位:

为持续优化营商环境、推进“放管服”改革，提升政务服务效能，改进工作作风，不断推进环境保护事业高质量发展,根据方城县“观念能力作风建设年”活动领导小组办公室《关于转发<南阳市推行说“不”事项提级管理工作方案>的通知》,经局领导班子研究同意,现将《南阳市生态环境局方城分局说“不”事项提级管理实施方案》印发给你们,请结合实际认真贯彻落实。

2022年4月14日

南阳市生态环境局方城分局
说“不”事项提级管理实施方案

为促使广大党员干部和公职人员全面正确履职尽责，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，根据南阳市“转作风、提效能、促发展”作风建设集中整治实施方案，决定在全局范围内实行说“不”事项**提级**管理制度，现制定如下工作方案。

一、工作目标

坚持“为企业和群众办好事、让企业和群众好办事”原则，以最大程度利企便民为主线，聚焦企业、群众“办不成事”问题，通过深入分析研判、加强督查督办，推动党员干部和公职人员切实转作风、真正优服务，推动为民服务更加便利高效，让“办成事”成为常态、“办不成事”成为例外，打通服务企业和群众“最后一米”，打造“六最”营商环境，全面提升企业和群众办事的便捷度、满意度。

所谓“办不成事”，是指企业群众认为符合审批服务办理条件，在县级行政审批服务中心大厅或政务服务网提交办事申请后，非因自身原因未能实现成功受理或审批，以致未能办成的事项。对于涉法、涉诉、涉访等方面的事项，原则上不列入“办不成事”受理范围。

二、基本要求

说“不”事项提级管理是指各单位在接待企业和群众等服务

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。

（一）健全首问负责制。建立健全首问负责制，在显著位置张贴、在网上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，原则上要在三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。

（二）构建四级责任链条。构建“首问责任人一-业务科室负责人一一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。

三、建立说“不”事项提级管理制度

坚持边实践边完善边提升，制定符合本单位实际的说“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。

（一）加强组织领导。县生态环境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，健全工作机制，认真安排部署，细化程序设计，加强监督检查，强化制度执行，高效开展工作。

（二）列出事项清单。结合本单位职能职责，突出问题导向，明确列出本单位说“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、党委政府领导交办事项、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”要纳入提及管理事项清单，并在单位显著位置和官方网站公示。

（三）落实层级管理责任。对于拟说“不”的事项，行政审批服务股首问负责人填写《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。

（四）开展协作配合。对涉及本单位但需要其他单位共同办理的事项，本单位履行首问责任，牵头协调办理，协调无果时，提

出可行性建议，提请上级分管领导会商研究。

（五）严格内部管理。局党组要加强对机关和下级单位说“不”事项提级管理制度落实情况的指导和监督，发现本部门违反说“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。

四、工作流程

（一）受理登记。通过线上线下两个“窗口”对接收到企业群众反映的“办不成事”问题进行认真梳理，对属于受理范围内的事项，要逐一全面登记其基本信息，建立台账；对不属于“办不成事”受理范围的事项，向企业群众耐心做好解释说明工作，并引导其按有关规定办理。

（二）分类处置。根据企业群众所反映的“办不成事”的不同情形，分类做出相应处理。

1.对由于办事主体个人原因造成“办不成事”的，帮助办事主体查明原因，引导其完善自身要素条件，以达到其办成事的目的。

2.对由于法律、政策、规定以及当前客观现实条件限制等原因，确实“办不了”、“办不成”的，向办事主体做好解疑释惑工作，以征得企业和群众的理解认同。

3.对于经过完善相关手续，符合条件“能够办”的，督促主责部门马上办理，“很难办”的，加强与有关部门沟通协调，研究解决思路，推动问题解决。

4.对于“能够办”而“不给办”的，或存在违规增加、设置前置条件,提高门槛，推诿扯皮，“吃拿卡要”等违纪违法问题的，责令其限时办理，并及时启动监督问责程序，视具体情况严肃追究有关人员的责任。

(三)反馈回访。主责部门要认真办理交办事项，并及时反馈办理情况。同时，要采取多种形式， 与办事的企业群众进行有效沟通，让企业和群众对办理结果满意和认可。工作人员要定期通过电话沟通、查询资料、实地走访等方式，对事项办结情况进行抽查回访，听取企业群众意见建议和满意度评价。