

南阳市水利局文件

宛水政〔2022〕1号

南阳市水利局关于印发 《推行说“不”事项提级管理工作方案》的 通知

机关各科室，局属各单位：

为深入贯彻南阳市“观念能力作风建设年”活动领导小组办公室关于印发《南阳市推行说“不”事项提级管理工作方案》的通知（宛观念能力作风办〔2022〕2号）精神，市水利局根据水利行业实际，制定了《推行说“不”事项提级管理工作方案》，经局党组研究同意，现予以印发，请遵照执行。

附件：《南阳市水利局推行说“不”事项提级管理工作方案》



南阳市水利局

推行说“不”事项提级管理工作方案

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，提升企业满意度、增强群众获得感，根据我市“转作风、提效能、促发展”作风建设集中整顿实施方案，进一步改进工作作风，提高营商环境工作效能，促进南阳经济高质量发展，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，紧紧围绕坚持和加强党的全面领导，全面推进党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设，把制度建设贯穿其中，深入推进反腐败斗争，在坚持中深化、在深化中发展，实现党内政治生态根本好转，不断增强党的创造力、凝聚力、战斗力，为南阳打造河南省副中心城市提供坚强的水利支撑。

二、基本要求

说“不”事项提级管理是指各单位、各科室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，在市水利局门户网站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，对属于本单位、本科室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2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。

责任领导：闫道畅

责任科室：局办公室牵头，机关各科室、局属各单位配合

（二）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。

责任领导：闫道畅

责任科室：机关各科室、局属各单位

（三）建立说“不”事项提级管理制度。坚持边实践边完善边提升，各单位在2022年2月底前要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。

责任领导：杨柯

责任科室：局行政审批科牵头，局属各单位配合

三、工作流程

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、各科室在开展说“不”事项提级管理工作时，要做好以下事项：

（一）列出事项清单。各科室、各单位要结合各自职能职责，突出问题导向，明确列出本科室（单位）说“不”提级管理事项清单，对于本（科室）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”要纳入提级管理事项清单，并在局一楼大厅显示屏和市水利局网站公示。

责任领导：杨 柯

责任科室：局行政审批服务科、办公室牵头，机关各科室、局属各单位配合

（二）落实层级管理责任。对于拟说“不”的事项，承办科室（单位）首问负责人填写《说“不”事项提级管理审批表》，

说明说“不”理由，提交科室（单位）负责人审批；局机关科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，提请局主要领导最后审定；局属各单位也要按照局机关说“不”提级管理程序进行逐级报批，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、科室（单位）负责人、分管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。

责任领导：杨柯

责任科室：局行政审批科牵头，机关各科室、局属各单位配合

（三）开展协作配合。对涉及本单位、本科室但需要其他单位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，提请上级分管领导或共同主管领导会商研究，直至向主要领导提出。

责任领导：闫道畅

责任科室：局办公室牵头，机关各科室、局属各单位配合

（四）严格内部管理。直属单位党委要加强对各科室和局属各单位说“不”事项提级管理制度落实情况的指导和监督，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并对我局造成负面影响的，视情节对相关责任人予以责任追究。

责任领导：闫道畅

责任科室：直属单位党委牵头，机关各科室、局属各单位配合

四、保障措施

（一）定期汇总分析。各单位、各科室每季度汇总说“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8个工作日内报送至直属单位党委。直属单位党委对说“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，并负责将汇总表经局主要领导审查后，报送至市“转作风、提效能、促发展”作风建设集中整顿工作组。

责任领导：闫道畅 杨 柯

责任科室：直属单位党委、行政审批服务科牵头，机关各科室、局属各单位配合

（二）受理群众举报。直属单位党委要明确投诉举报电话，明确专人，负责受理企业和群众关于“办不成事”问题的投诉、举报。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，督促有关职能部门予以办理，

并及时向企业和群众反馈；对于发现公职人员涉嫌违规违纪的，直属单位党委组织查处，对调查发现存在明显不担当、不作为行为的相关部门和责任人，依规依纪依法进行责任追究。

责任领导：闫道畅

责任科室：直属单位党委牵头，机关各科室、局属各单位配合

（三）组织抽查检查。直属单位党委定期对各单位说“不”事项办理情况进行抽查检查、核实情况，及时通报检查结果，传导压力、压实责任；定期组织各科室（单位）主要领导对说“不”事项会商研判，发现群众举报投诉较多、明显能办而不办的，从严追责问责。

责任领导：闫道畅

责任科室：直属单位党委牵头，机关各科室、局属各单位配合

（四）加强考核评价。把各科室（单位）落实说“不”事项提级管理制度情况纳入年度考核，强化考核结果运用，激励干部担当作为。各级各单位要加强对下级说“不”事项提级管理情况的考核评价，以考促行、以考促进。

责任领导：闫道畅

责任科室：局人事科牵头，机关各科室、局属各单位配合

（五）注重总结宣传。各科室（单位）要及时总结提炼各级

各部门说“不”事项提级管理好经验、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，特别是推动历史遗留问题、跨部门跨区域办理事项以及无路径依赖事项等问题解决的典型案例和经验做法、成效成果，在全市宣传推广。

责任领导：闫道畅 杨 柯

责任科室：局办公室、行政审批服务科牵头，机关各科室、局属各单位配合

- 附件：1. 南阳市水利局说“不”事项提级管理审批表
2. 说“不”事项提级管理汇总表
3. 说“不”事项提级管理工作流程图

附件 1:

南阳市水利局说“不”事项提级管理审批表

年 月 日

承办科（股）室		首问负责人	
申请（来信、来访）人	单位、姓名		
	联系方式		
申请（来信、来访）时间、方式	时间		
	方式		
申请（来信、来访）事项			
说“不”理由			
申请（来信、来访）人意见反馈			
科室负责人审批意见			
分管领导审批意见			
主要领导审批意见			
备注			

附件 3:

说“不”事项提级管理工作流程图

