

# 南阳市政务服务和大数据管理局

---

## 南阳市政务服务和大数据管理局 说“不”事项提级管理制度（试行）

为促使机关党员干部全面正确履职尽责，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，推进全市政务服务和大数据工作高质量发展，根据《南阳市推行说“不”事项提级管理工作方案》有关规定，结合市政务服务和大数据管理局实际，制定本制度。

**一、说“不”提级管理制度。**说“不”提级管理制度是指局各科室（单位）在接待服务对象（包括机关单位、企业、群众和广大政务服务和大数据工作者）时，要按照“不说不能办，只说如何办”的原则，不得向服务对象说“不”。严格执行首问负责制要求，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，有效推动事项办理完成。

**二、说“不”提级管理制度的事项办理范围。**1. 市委市政府交办事项；2. 市直单位申请接入电子政务外网工作；3. 组织市级政务信息化项目的评审和验收事项；4. 市级财政供给单位信息化系统部署政务云事项；5. 组织开展全市政务服务环境优化和评价工作；6. 市级政务服务质量和电子监察工作

的管理；7、对县（区）政务服务质量进行监督、指导；8、会同有关部门对涉及政务服务质量投诉进行调查处理事项；9、根据行政单位数据共享需求，提供我市政务信息资源门户网站已发布的数据接口服务事项。10、根据行政单位工作需要，协调提供制作电子印章服务事项。11. 来信来访事项。

**三、四级责任链条名单。**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。

#### 首问责任人及岗位职责

姓名	职务（职级）	岗位职责
贺永潇	政务环境科 四级主任科员	负责邓州市文渠镇屈店村脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接。
李楠	机关党委科员	负责机关党员信息系统及党员组织关系转接等。
王博	办公室副科级干部	负责各种督查台账的报送、周工作报告，会议服务保障；参与政务服务活动的组织管理。
周鹏飞	办公室科员	负责机关公文传递签批、报告及收发。
谢昊天	办公室科员	负责财务、人事、档案材料管理。组织年度综合考核评先等。

### 业务科室负责人及岗位职责

姓名	职务（职级）	岗位职责
张 彬	办公室主任、四级调研员	主持机关办公室全面工作。
刘自幸	电子政务科科长、一级主任科员	负责协调市直单位接入电子政务外网工作，负责组织市级政务信息化项目的评审和验收；负责市级财政供给单位信息化系统部署政务云。
万 江	政务环境科负责人	负责组织开展全市政务服务环境优化和评价工作，负责市级政务服务质量和电子监察工作的管理，对县（区）政务服务质量进行监督、指导，会同有关部门对涉及政务服务质量投诉进行调查处理。
张云峰	数据资源科负责人	负责根据行政单位数据共享需求，提供我市政务信息资源门户网站已发布数据接口服务。根据行政单位工作需要，提供制作电子印章服务。
陈海龙	机关党委一级主任科员	负责机关党群工作。

### 单位分管领导及岗位职责

姓名	职务（职级）	岗位职责
蔡咏	党组成员、副局长	协助党组书记开展工作；分管办公室、机关党委工作
刘涛	党组成员、副局长	协助党组书记开展工作；分管数据资源科、联系市信息中心；负责组织数据归集、招商等工作。
马震寰	党组成员、副局长	协助党组书记开展工作；分管政务环境科、联系市审批服务中心。
胡云丛	二级调研员	协助局党组开展“万人助万企”、乡村振兴等工作；分管电子政务科；负责文明城市及文明单位等创建工作，以及卫生城市创建等工作。

### 单位主要领导及岗位职责

姓名	职务	岗位职责
薛榜法	党组书记、局长	主持市政务大数据局全面工作。

**四、不得直接说“不”的情形。**首问负责人对服务对象申请办理事项提交的材料或有关咨询服务，未经请示上一级领导

不得直接说“不”，并按下列四种情形分类处理：

1. 对属于本科室（单位）职责范围的办理事项：（1）符合法定规定且手续齐全的，能当场办理的应立即办理，不能当场办理的按规定承诺的时限予以办理；（2）符合法定规定但资料不齐全的，应当一次性告知所需补充材料清单、办理流程等；（3）不符合法定规定的，不要直接表态不予受理，应明确告知办成的条件、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，应当场答复；不能当场答复的，原则上在2个工作日内予以答复。

2. 对涉及本科室（单位）且需要两个及以上科室共同办理的事项，首问负责人应及时向上一级领导报告。首问负责科室（单位）负责人应当在3个工作日内牵头商定办理方案；经协商难以解决的，由首问责任科室（单位）列明具体事项、各方理据，并提出可行性和建设性意见，报分管领导、局务会、局党组研究决定。

3. 对不属于科室（单位）职责范围，但属于市政务大数据局职责范围内的事项，首问负责人应及时将事项转交至具体职能科室经办人员，由该承办人承接首问责任，并做好登记手续。

4. 对不属于市政务大数据局职责范围内的事项，应及时移交至该事项主管部门。其中涉及书面申请的事项，首问负责人经请示上一级领导同意后，将事项交市政务大数据局办公室，办公室应以书面形式移交至该事项主管部门，移交事项应在2

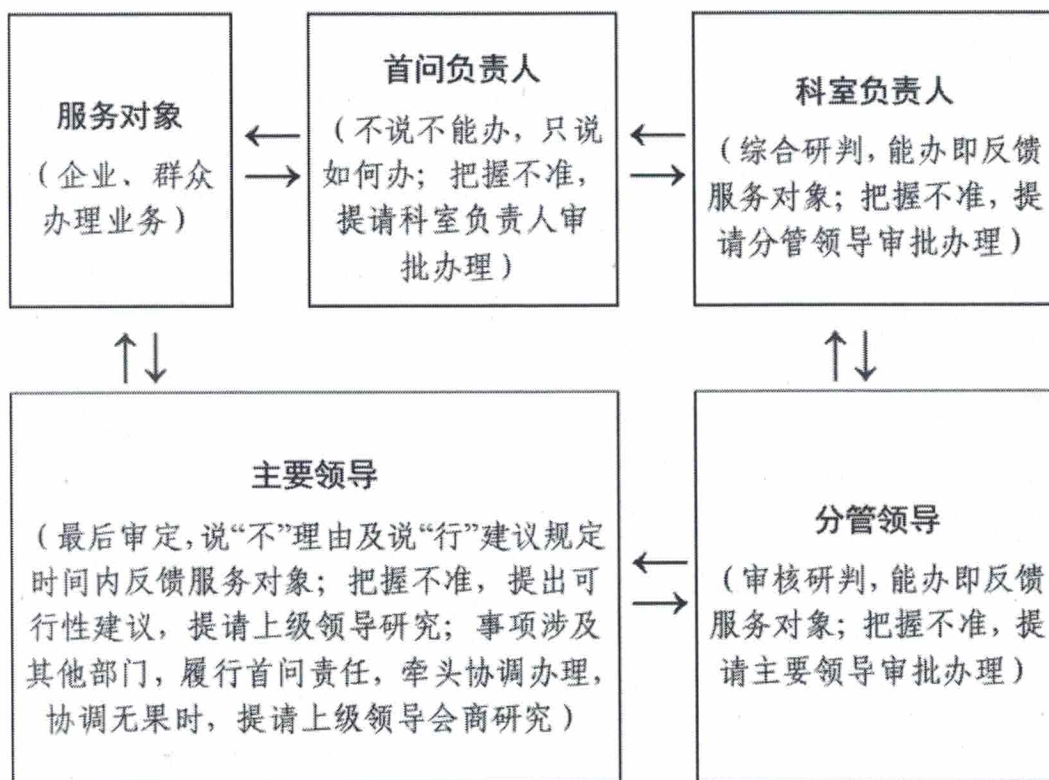
个工作日内完成；对口头咨询事项，应告知该事项主管单位的名称、具体办公地点及办公室电话，同时做好备案登记。

**五、说“不”的程序和条件。**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；科室（单位）负责人综合研判，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、主要领导要认真履行岗位职责，增强担当本领，尽最大努力解决问题。

**六、对违反说“不”事项提级管理制度的追究办法。**发现机关各科室（单位）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市政务大数据事业发展造成负面影响的，视情节对相关责任人予以责任追究。

附：

## 说“不”事项提级管理工作流程图



南阳市政务服务和大数据管理局

“观念能力作风建设年”活动领导小组（代章）

2022年4月6日