

南阳市水利局文件

宛水政〔2022〕2号

南阳市水利局关于印发 《南阳市水利局说“不”提级管理制度》的 通知

机关各科室，局属各单位：

为持续优化营商环境、改进工作作风、提升政务服务效能，切实增强党史学习教育实效，不断推进水利事业高质量发展，根据南阳市“观念能力作风建设年”活动领导小组印发《南阳市推行说“不”事项提级管理工作方案》，市水利局制订了说“不”提级管理制度，经局党组研究同意，现予以印发，请遵照执行。

附件：《南阳市水利局说“不”提级管理制度》

2022年1月25日



南阳市水利局说“不”提级管理制度

第一条 在接待服务对象时，按照“不说不能办、只说如何办”的原则，不得向服务对象说“不知道怎么办、不清楚在哪办、不符合办理条件、暂时不能办理、不属于我单位职责”等用语，严格执行“说不”提级管理制度，按规定予以办理答复，同时做好跟踪问效，直至有效推动事项办理完成。

第二条 说“不”提级管理制度适用于机关各科室、局属各单位全体工作人员。

第三条 说“不”提级管理制度办理事项适用行政许可事项、其他各类政务服务、来访信访办理、业务咨询事项等。

第四条 首问负责制人员按照法律法规、部门规章以及局“三定”方案职能的有关规定，对服务对象申请办理事项，提交材料或有关咨询服务内容，未经请示上一级领导，不得直接说“不”。

第五条 属于本部门职责范围内的管理事项。

(1) 符合法定规定且手续齐全，能当场办理的，应立即办结事项；不能当场办理的，按规定承诺的时限予以办理。

(2) 符合法定规定但材料不齐全的，应当一次性告知所需补充材料清单、办理流程。服务对象补充材料后，按承诺时限予以办理。

(3) 不符合法定规定的，不能直接表态不予受理，应明确告知如何才能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，应当场给予答复，不能当场答复的，原则上在两个工作日内限时答复。

第六条 属于本部门职责范围且需要局内两个及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。首问负责部门负责人应当在两个工作日内牵头商定办理方案。经会商难以解决的，由首问负责单位列明具体事项、办理存在的问题，并提出倾向性意见，报局长办公会或局党组会研究决定。

第七条 对不属于本部门职责范围，但属于本局职责范围内的事项，首问负责人及时将办理事项转交至具体职能部门经办人员，由该承办人员承接首问责任，并做好登记移交手续。

第八条 对于不属于本局职责范围的事项，应移交至该事项主管部门，其中涉及书面申请事项的，首问负责人经请示上一级领导同意后，应以书面形式移交该事项主管部门，移交事项应在两个工作日内完成，对口头咨询事项应告知该事项主管单位名称、办公地点及联系电话，同时做好备案登记。

第九条 局属各单位，机关各科室要认真做好首问负责制，办理事项登记统计，严格落实闭环管理和全程响应机制。

第十条 局政策法规与监督科会同机关党委不定期对说“不”提级管理制度执行情况进行检查，对不按制度办理的及时纠正并

给予通报；违反本办法说“不”，导致当事人投诉或上访的，对我局造成不良影响的，对经济社会发展造成负面影响的，依据有关规定对相关责任人予以追责。

第十一条 本制度自印发之日起实施。

南阳市水利局

2022年1月25日印发
