

邓州市市场监督管理局文件

邓市监〔2022〕27号

邓州市市场监督管理局 关于印发推行说“不”事项提级管理 工作方案的通知

局属各单位：

现将《邓州市市场监督管理局推行说“不”事项提级管理工作方案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



邓州市市场监督管理局

推行说“不”事项提级管理工作方案

为贯彻落实《关于印发邓州市推行说“不”事项提级管理工作方案的通知》（邓观念能力作风办〔2022〕1号）文件精神，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，根据市“转作风、提效能、促发展”作风建设集中整顿活动有关要求，结合全市市场监管系统工作实际，制定本方案。

一、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。

二、工作范围

本单位或科室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”。

三、工作内容

（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。

（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。

（三）列出事项清单。结合各自职能职责，突出问题导向，明确列出本单位（科室）说“不”提级管理事项清单，对于本单位（科室）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，并在单位显著位置和官方网站公示。

（四）落实层级管理责任。对于拟说“不”的事项，承办单位（科室）首问负责人填写《说“不”事项提级管理审批表》，说明说“不”理由，提交单位（科室）负责人审批；单位（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、单位（科室）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、保障措施

（一）开展协作配合。对涉及本单位（科室）但需要其他单位（科室）共同办理或没有明确主管部门的事项，承办单位（科室）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，直至向市局主要领导提出。

（二）严格内部管理。各单位要加强对本单位党员干部说“不”事项提级管理制度落实情况的指导和监督，发现有违反说“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造成负面影响的，视情节对相关责任人予以责任追究。

（三）受理群众举报。市局督查室及各分局、局属各单位纪检监察部门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纪违法的，配合纪检部门坚决查处，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。

五、督导检查

（一）组织抽查检查。市局“转作风、提效能、促发展”作风建设集中整顿工作领导小组定期对说“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。

（二）加强考核评价。把各科室（所、队、中心）落实说“不”事项提级管理制度情况纳入年度责任目标绩效考核，强化考核结果运用，激励干部担当作为。市局将加强对各单位说“不”事项提级管理情况的考核评价，以考促行、以考促进。

六、动态报送

（一）自查说“不”管理事项。坚持先自查后建制的原则，各单位（科室）在2022年3月5日前要针对自身职责范围和具体工作情况填写附件1《邓州市市场监管局说“不”提级管理事项自查清单》、附件2《邓州市市场监管局不得直接说“不”自查清单》、附件3《四级责任链条责任人名单》，纸质版报送至督察室，电子版发至邮箱 dzscjg62306039@163.com。

(二)说“不”事项动态报送。坚持边实践边完善的原则，各科室每季度汇总本说“不”事项提级管理情况，填写附件5《说“不”事项提级管理汇总表》，于3月底前将2022年第一季度汇总表纸质版报送至市局督察室，电子版发至邮箱dzscjg62306039@163.com，6月底、9月底、12月底前分别报送2022年第二、三、四季度汇总表。

七、总结宣传

各单位和相关科室要及时总结提炼说“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，在全局宣传推广。

- 附件：1.说“不”提级管理事项自查清单
2.不得直接说“不”自查清单
3.说“不”事项提级管理工作流程图及四级责任链条责任人名单
4.说“不”事项提级管理审批表
5.说“不”事项提级管理汇总表

附件 1:

邓州市市场监管局说“不”提级管理事项自查清单

单位(科室):

填表日期: 年 月 日

序号	说“不”提级管理事项	说“不”理由	提级领导	预计结果	备注
1					
2					
3					
4					
5					

注: 1. [说“不”理由]栏可以填写但不限于: 超出自身职责范围、把握不准暂时无法回复、确因法律、政策不允许或客观条件不具备而不能办理等。2. 事项若需逐层提级解决, 应按照四级责任链条填写每层级领导姓名。3. [预计结果]栏应填写“行”或者“不”。4. 有其他需要说明填入[备注]栏。

附件 2:

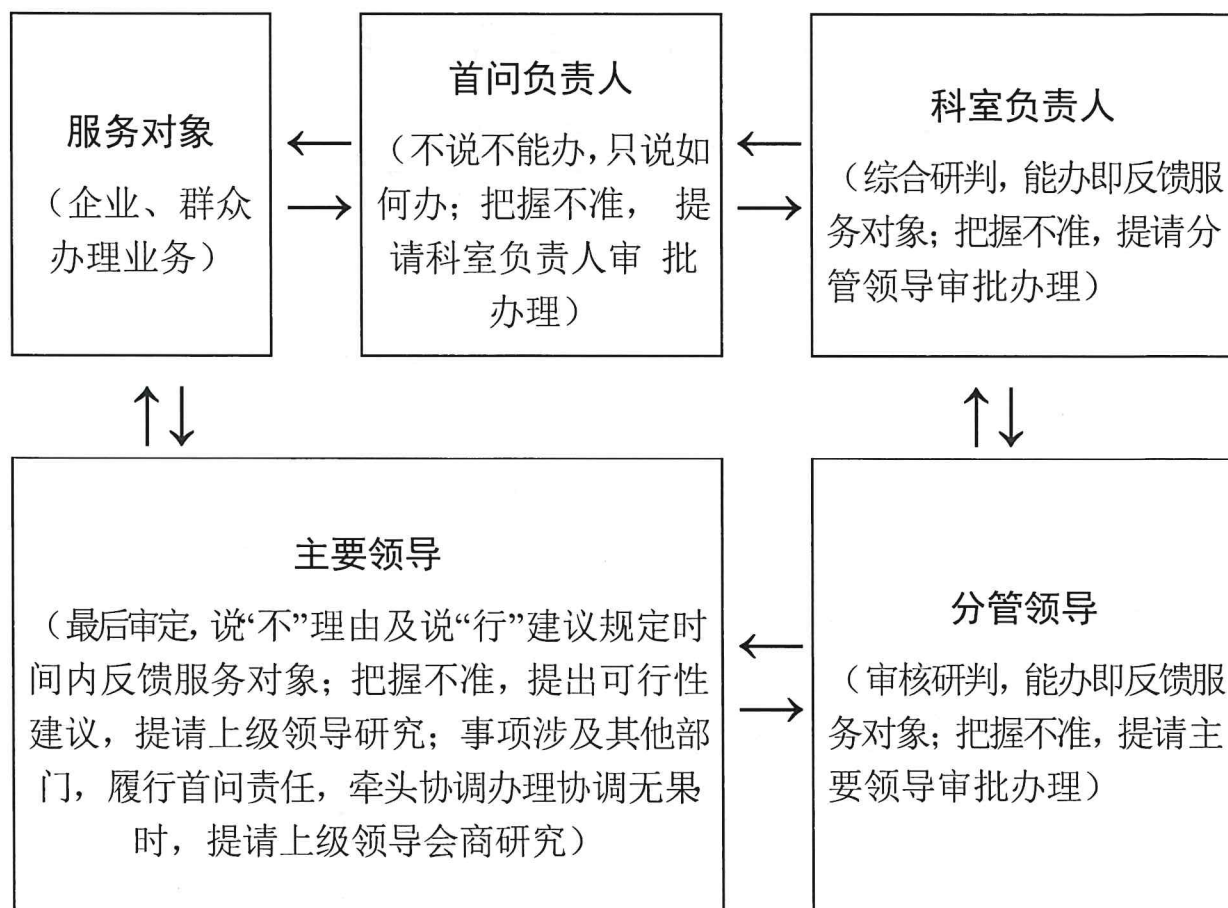
邓州市市场监管局不得直接说“不”自查清单

单位（科室）： 填表日期： 年 月 日

序号	不得直接说“不”事项	类型	备注
1			
2			
3			
4			
5			

注：[类型]栏可以填写但不限于：本单位（科室）承担的行政许可事项、政务服务事项、政务服务事项、党委政府交办事项、来信来访事项、投诉和业务咨询事项，以及政务服务流程中的“堵点”和“断点”等。

附件 3： 说“不”事项提级管理工作流程图



四级责任链条责任人名单

单位（科室）：

首问负责人：

单位（科室）负责人：

分管领导：

主要领导：

附件 4:

邓州市市场监督管理局 说“不”事项提级管理审批表

年 月 日

承办单位（科室）		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5:

说“不”事项提级管理汇总表

填报单位(科室):		联系人:		联系电话:		填报时间: 20 年 第 季度	
首问(负责)科室	经办人说“不”件数	科室负责人办结件数	科室负责人说“不”件数	分管领导办结件数	分管领导说“不”件数	主要领导办结件数	主要领导说“不”件数
							主要领导说“不”事项问题及理由 事项 1: XXXX 理由:
合计							

邓州市市场监督管理局办公室

2022年2月24日印发
