

中共安庆市直属机关工作委员会

直工办字〔2025〕19号



中共安庆市直属机关工作委员会 关于印发《机关效能事项办理工作方案》的 通知

机关各部室，市直机关党员管理服务中心（市机关效能建设服务中心）：

《机关效能事项办理工作方案》已经工委研究同意，现印发给你们，请遵照执行。

中共安庆市直属机关工作委员会

2025年9月22日

机关效能事项办理工作方案

为进一步提升效能事项办理质效，规范效能事项办理程序，经研究决定，制定此方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记关于作风效能建设的重要论述，认真贯彻落实省委关于作风效能建设的要求，通过推行说“不”事项提级管理，规范说“不”情形、约束说“不”权限，推动全市各级各单位压实首问责任，着力解决好企业和群众反映的涉及历史遗留、路径信赖、跨部门领域首问不负责、简单说“不”等问题，倒逼各级党员干部在为群众办实事、为企优环境服务实践中，树牢宗旨意识、提升履职能力、改进作风效能。

二、办理原则

在办理效能投诉件时，调查处置过程中要坚决做到“四个到位”原则，即：主动对接到位、调查核实到位、问题处置到位、问题回访到位。对于每个反映到市效能办的问题，要一抓到底、紧盯不放、直至解决，同时，注重梳理查找首问不负责、简单说“不”、推诿扯皮等突出问题，组织开展问题倒查，严肃进行追责问责。

三、组织领导

为落实中共安庆市委办公室 安庆市人民政府办公室印发《安庆市关于进一步完善决策部署闭环管理体系大力提升抓落实效能的工作方案（试行）》的通知要求，进一步加强说“不”事项提级管理工作的统筹力度，市直机关工委成立效能事项办理领导小组。市直机关工委书记丁伯赞担任组长；市直机关工委二级调研员黄勇，市直机关工委副书记程银胜、吴宝宝、宋宜玺，市直纪检监察工委书记苏勇担任副组长。下设综合协调组、督导督办组和4个效能事项办理专班。具体如下：

1. 综合协调组。成员黄勇、赵文辉、韩涛、耿燕、陈雨洁、林娟，黄勇兼任组长。

主要职责：负责“效能安庆”投诉平台的日常管理和技术运维；定期从市12345政务服务热线等其他7个平台梳理、汇总机关效能事项问题线索；每周撰写《效能周报》；周例会汇报一周效能工作进展情况；复盘已办理的效能事项，筛查其中首问不负责、简单说“不”、应办不办、拖着不办等机关效能典型案例；按要求撰写《效能简报》；安排“效能安庆”服务专区周值班计划；定期检查政务服务中心窗口专属二维码张贴情况等。

2. 效能事项办理专班。各专班成员组成如下：

第一专班：黄勇、陈漾、赵文辉，黄勇兼任组长；

第二专班：程银胜、盛文渤、苏家乐，程银胜兼任组长；

第三专班：吴宝宝、韩涛、陈雨洁，吴宝宝兼任组长；

第四专班：宋宜玺、王纪海、耿燕、林娟，宋宜玺兼任组长。

主要职责：每周受理效能事项；对办理事项组织现场核实、召开办理协调会、督促指导有关单位及时办理；参与事项处置全过程，并形成事项办理报告；做好办理事项登记备案；定期回访（实地走访）事项办理满意度；事项办理要落实闭环机制，事项办结报告及时送综合协调组留存。

3. 督导督办组。苏勇、陈派忠、严成玉，苏勇兼任组长。

主要职责：负责与市委办、市纪委监委、市委组织部等有关部门建立联动倒查机制；按照周会商工作要求，对落实首问负责制不力、推行说“不”事项提级管理不严、对集体（个人）造成损失或影响的事项，组织开展问题倒查。对因作风不严不实造成的长期积案、反复投诉等问题进行严肃追责问责，推动形成震慑效应；随机督查“效能安庆”服务专区值班情况。

四、办理流程

1. 问题受理。一般情况下，群众、企业在“效能安庆”投诉平台反映的问题，市效能办要督促被投诉单位做到1小时内对接、24小时内受理；从市12345政务服务热线、1584政风行风热线等其他7个平台梳理、转交过来的投诉，市效能办在认真核实有关情况的基础上，要做到24小时内即时分办、交办。

2. 问题核实。根据联系掌握的情况，各专班要督促被投诉单位办理人员深入一线调查核实，详细了解事发过程，多方面查摆问题原因，严禁“打个电话”“发个文件”等走过场式调查。同时做好与市12345政务服务热线、市信访局等单位的沟通对接，了解是否存在重复投诉，其他平台的办理进展、处置结果、群众满意度等。要求被投诉单位在3天内给出处置意见，并与市效能办做好沟通报备。对涉法涉诉涉访的事项，市效能办将及时转交有关部门，并与投诉人做好解释说明工作。

3. 问题处置。效能事项办理过程中，各专班要督促相关单位严格落实首问负责制，对分办、交办的事项，按照“首问负责人→科室负责人→分管领导→主要领导”四级责任链条依次提级办理。个性问题要立行立改，共性问题要系统施治，并拿出具体举措、明确办理时效，确保应办尽办、办就办好。对当前条件确实不具备或当前政策、规定确实不容许、难以解决的事项，涉事单位要履行提级报备程序，拿出政策依据、做好解释说明，征得投诉人理解、谅解。简单事项要求7天内办结；复杂事项最多可申请2次延期，延后14天内办结。对涉及历史遗留、路径依赖、事涉“三跨”（跨部门跨领域跨层级）等问题，确属情况复杂、申报流程长、资金报批难的，在与市效能办及时沟通对接的前提下，可延长办理日期，但需给出具体办结时限，并与投诉人保持沟通，定期报告办理进度，直至问题办结。

4. 问题回访。被投诉单位在事项办结后，应及时告知投诉人，并进行“满意度”回访，征得投诉人满意或理解答复。原则上，对于反映到“效能安庆”投诉平台以及从市12345政务服务热线等其他平台转交过来的事项，办理专班要进行回访。对反映到各县（市、区）“效能安庆”投诉平台分平台的投诉事项，由各县（市、区）效能办负责回访、市效能办综合协调组负责“随机”抽查。

5. 问题备案。在投诉事项办结后，市效能办将复盘问题发生至事项办结全过程，厘清责任、倒查原因，对简单说“不”、应办不办、拖着不办的事项，交办督导督办组进行追责问责。所有效能事项在办结后单独建档备份，以备随时调取、抽查。定期选取典型案例拟定《效能简报》对外通报，督促机关党员干部以案示警、以案为戒。

五、工作制度

为提升效能事项办理质效，应抓好如下制度落实。

1. 窗口值班带班制度。“效能安庆”服务专区实行领导带班、工作人员轮流值班制度，值班人员严格遵守政务服务大厅规章制度和作息时间，服从行政服务中心管理。值班期间，工作人员要认真填写《“效能安庆”服务专区值班登记表》（附件1），做好政务服务中心各窗口规范摆放“效能安庆”投诉平台专属二维码的抽查、登记和督促整改工作，并负责和“办不成事”反映窗口一起，共同履行说“不”事项线下受理、记录、转办、回访等职责，前置收集并常态推

动处理政务服务业务各环节、全流程作风效能问题。带班领导每天上、下午以实地或电话形式各查岗 1 次，确保窗口值班人员每天正常在岗、工作到位。窗口严格执行 AB 岗和请、销假制度，未经带班领导同意，不得无故擅自脱岗、离岗。

2. 信息收集制度。综合协调组定期收集、梳理汇总“效能安庆”投诉平台以及从市 12345 政务服务热线等其他 7 个平台转交过来的办理不及时、整改不到位、群众不满意事项，每周报效能事项办理领导小组会议研究、分析研判、转办分办交办。实时掌握各事项办理专班受理事项办理进展情况，以及各县（市、区）、市直各单位机关效能建设工作动态、经验做法、情况反映等，并及时向市效能建设联合办公室领导、各成员单位、各级各单位做好反馈交流。建立重要节点报送机制，每季度向市委市政府专题报告工作进展情况。

3. 每周会商制度。事项办理领导小组每周一召开效能事项办理会商会议，听取各专班组对上周交办事项办理进展情况汇报；听取综合协调组介绍本周需要受理事项情况和事项受理建议；事项办理领导小组分析研判上周事项办理进度、确定本周要受理的事项，并提出工作要求；事项办理专班按照“行政区域相同、工作性质相通”的原则依次受领办理、有效推动问题解决。

4. 交办督办制度。凡是市领导批示批办、问题倒查发现、“办不成事”反映窗口受理的问题，以及经分析研判，认定问题复杂、事态严重的事项，一律由市效能办制发《说“不”

事项提级管理工作问题交办单》（详见附件2），移交相关单位“一把手”领办，办理专班负责全程跟进、督促指导，并及时向事项办理领导小组报告进展情况，直至问题办结。

5. 督办通报制度。综合协调组将随时从受理的各类效能事项中筛选首问不负责、简单说“不”、推诿扯皮、不担当不作为等机关效能典型案例，拟定《效能简报》定期向市领导报告，按要求进行通报，推动机关党员干部以案示警、以案为戒、以案促改。督导督办组协调相关单位对重、难点问题进行调研指导，推动问题解决，并注重复盘办理过程，查找问题症结，及时总结经验、举一反三，避免同类事项再次发生。

四、有关要求

1. 提高政治站位。市效能办（市直机关工委）要切实提高政治站位，坚持从政治上看、从政治上办，坚决当好贯彻落实市委决策部署的“排头兵”，推动说“不”事项提级管理工作落地落实，切实提高群众、企业满意度和幸福感。

2. 认真履职尽责。各组要对照工作方案，厘清职能职责，积极发挥主观能动性，奔着问题去、盯着问题查、追着问题改，切实推动群众、企业合理诉求得到及时有效解决。在事项办理过程中，要注意发掘、收集事不避难、主动担当、迎难而上正面典型案例和简单说“不”、推诿扯皮、敷衍塞责的负面典型案例，善于总结经验做法，推动从解决一件事向化解一类问题转变。

3. 落实有关规定。在事项办理过程中，各组要严格落实中央八项规定精神，基层调研、实地走访、现场调查等过程中要注意轻车简从、减少陪同、简化接待，坚持目标导向、问题导向、结果导向，切实提升问题办理质效，推动“事要解决”。

- 附件：1. 《“效能安庆”服务专区值班登记表》
2. 《说“不”事项提级管理工作问题交办单》

附件 1

“效能安庆”服务专区值班登记表

值班日期		值班人员	
到岗时间		离岗时间	
值班期间检查 政务中心窗口 专属二维码张贴 等情况			
存在问题窗口			
整改情况			
值班期间受理 事项情况			
交办部门			
交办时间			
带班领导			
备 注			

附件 2

说“不”事项提级管理工作问题交办单

(编号: 号)

交办日期	
交办部门	
交办人	
说“不”提级 事项来源	
说“不”提级事 项情况摘要	
市效能建设联合 办公室意见	
办结期限	