

铜政办〔2019〕21号

铜陵市人民政府办公室关于印发 铜陵市政务服务“找茬”工作暂行办法的通知

县、区人民政府，市政府各部门，各有关单位：

经市政府同意，现将《铜陵市政务服务“找茬”工作暂行办法》印发给你们，请认真贯彻落实。

2019年12月31日

（此件公开发布）

铜陵市政务服务“找茬”工作暂行办法

为进一步深化政务服务改革，不断提升“一网通办”和“一次办成”服务效能，聚焦经济社会发展的“痛点”“阻点”，围绕群众关切的热点、难点，积极倡导“找茬”，现制订暂行办法如下。

一、“找茬”渠道设置

在市政务服务中心一楼综合服务大厅设立“找茬”窗口，在“铜陵e政务”公众号开设“邀您找茬”栏目，结合政务公开义务监督员选聘“找茬”官，畅通“找茬”通道。

二、“找茬”事项范畴

收集政务服务“一网、一门、一次”改革中减材料、减环节、减时限及优化审批服务流程改革等方面的问题、建议和对策。实体大厅现场管理服务态度等投诉不在此列。

三、“找茬”事项收集与处理

（一）“找茬”窗口工作人员负责收集详细记录办事“找茬”官和服务对象反映的“痛点”“堵点”“难点”问题、建议和对策。

（二）市推进“互联网+”政务服务领导小组办公室（市数据资源局，以下简称领导小组办公室）分类流转“找茬”问题。

1. 涉及窗口一般业务的，领导小组办公室负责督促相关政务服务窗口整改落实。

2. 涉及单一窗口单位的，领导小组办公室及时交办相关单位处理落实。

3. 涉及重大政务服务事项改革的，或涉及 2 个及 2 个以上部门的，由领导小组办公室提出拟办意见，经市政府领导同意后交办相关单位处理落实。

（三）原则上，涉及窗口一般业务和单一窗口单位的，各承办单位应在 5 个工作日内向领导小组办公室反馈办理结果；涉及重大政务服务事项改革或涉及 2 个及 2 个以上部门的，各承办部门应在办结后 5 个工作日内向领导小组办公室反馈办理处理意见。

（四）领导小组办公室负责跟踪催办、向“找茬”人员反馈办理情况、文件整理归档等。

四、其他

（一）本办法由领导小组办公室负责解释。

（二）本办法自印发之日起施行。

铜陵市政务服务“找茬”意见和建议单

日 期	年 月 日	编号	
找茬人姓名			
联系方式			
“找茬”主题			
“找茬”的问题、建议和对策（可另附页）：			
市推进“互联网+” 政务服务领导小组 办公室拟办意见			
市领导批示			
承办情况			

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

铜陵市人民政府办公室

2019 年 12 月 31 日印发
