

福建省人民政府办公厅文件

闽政办〔2016〕49号

福建省人民政府办公厅关于强化便民服务 “马上就办”的通知

各市、县（区）人民政府，平潭综合实验区管委会，省人民政府各部门、各直属机构，中央驻闽各机构：

近年来，我省遵循习近平总书记倡导的“马上就办”理念，持续推动“马上就办”，有力促进了机关效能和服务水平的提升。但最近也发现一些地方和单位仍然存在推诿扯皮、效率低下，敷衍塞责、不负责任，处置不力、答非所问等问题。根据省委省政府主要领导的批示精神，为进一步强化便民服务“马上就办”，建立健全长效机制，现就有关事项通知如下：

一、建立统一的便民服务热线平台，对各个部门各类便民服

务热线进行整合，实现快速预警、快速指挥、快速处置、快速回复。此项工作必须在今年6月底前全面完成。

责任单位：各市、县（区）人民政府

二、在受理和办理便民服务事项中，发现不属于本单位职责范围内的，应当立即将信息反馈至便民服务热线或相关责任部门，按时办结并反馈结果。

责任单位：各市、县（区）人民政府

三、要组织对便民服务事项进行梳理，按照城市管理、公共服务等划分类别，并依据职能相近的原则，分类建立责任机制，明确牵头部门和责任单位，细化完善各个部门和单位的职能职责、工作规程和运行程序，确保每个工作环节紧紧相扣。

责任单位：各市、县（区）人民政府

四、要建立健全部门协同联动机制，对涉及多个部门的事项，由牵头部门主抓，责任部门配合解决；对职能交叉和管理权属不明确的，指定兜底部门负责解决。

责任单位：各市、县（区）人民政府，省直各单位

五、要对便民服务事项组织开展专项清理，缩短办理时限。投诉类的诉求件，必须在3个工作日内办完并答复；咨询类的诉求件，必须在2个工作日内办完并答复；情况紧急或诉求简单的事项，必须马上处置，当天答复。对少数确因特殊情况难以按时限办结的，要在时限内向本级效能办报告并经同意，同时向群众作出说明。

责任单位：各市、县（区）人民政府，省直各单位

六、要认真组织论证、依法依规取消不必要证明和繁琐手续，简化内部流转审核程序，使群众办事更便捷高效。

责任单位：各市、县（区）人民政府，省直各单位

七、各级效能办要对便民服务“马上就办”情况开展经常性督查，建立督查问题台帐，采取发《督查专报》、整改通知、《效能督查建议书》，以及媒体公开通报、立项挂牌、约谈提醒、效能问责等方式，责令限期整改，逐项进行销号。对整改不到位，问题比较集中的地区、系统和单位，实行跟踪督办，直接派员蹲点，督促有效解决。

责任单位：各级效能办

八、把便民服务“马上就办”情况纳入文明城市、文明行业（单位）创建和绩效考评内容，对办理和处置便民服务事项不力的，相关职能部门要给予红黄牌警告或通报批评；同时，由各级效能办实施效能问责，在年度绩效考评中给予扣分。

责任单位：各级文明办、效能办

九、省效能办将把便民服务“马上就办”情况纳入行动计划“一季度一督查”内容，通报存在问题，督促认真整改，推动各地完善制度，建立健全长效机制。便民服务“马上就办”好的典型，将在《福建日报》“马上就办”点赞台和《效能简报》进行通报表扬；对督查中发现和群众反映强烈的突出问题，在《福建日报》“马上就办”点评台和《效能简报》上进行点评通报。将便民

服务“马上就办”情况抄送省委文明办，作为评定文明城市、文明行业（单位）和年度测评的重要内容；纳入年度绩效考评，作为考评扣分的重要依据。

责任单位：省效能办、省委文明办

福建省人民政府办公厅

2016年4月16日

（此件主动公开）

抄送：省委办公厅。

省人大常委会办公厅，省政协办公厅。

省委文明办，各市、县（区）委文明办，平潭综合实验区党工委宣传部。

福建省人民政府办公厅

2016年4月16日印发

