



关于印发《宿州经开区推行“宿事速办”改进便民利企服务工作方案》的通知

宿开秘〔2021〕30号

各局、室、中心，新区建投集团公司，金海街道办事处，各直属分局：

现将《宿州经开区推行“宿事速办”改进便民利企服务工作方案》印发给你们，请按照要求认真贯彻落实。

宿州经济技术开发区管理委员会

2021年11月5日



宿州经开区推行“宿事速办”改进便民利企服务工作方案

为深入贯彻党的十九届五中全会精神，巩固提升党史学习教育“我为群众办实事”实践活动成果，进一步畅通经开区各部门与群众、企业的沟通渠道，更好更快为群众办实事、为企业解难题，根据市政府办《全面推行“宿事速办”着力改进便民利企服务工作方案》(宿政办秘〔2021〕32号)要求制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立以人民为中心的发展思想，认真贯彻党的十九大及十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入落实习近平总书记考察安徽重要讲话指示精神，本着“集约、规范、便民、高效”的原则，着力打造“宿事速办”便民利企服务品牌，不断提高办事效率和服务水平，为全面建设现代化园区提供有力支撑。

二、工作目标

实现园区各部门办事效率和服务水平明显提升，问题诉求办理质量明显提升，群众和企业获得感、满意度明显提升。

(一) 提升效能。推动园区各部门解放思想、革新观念，提升服务意识、强化担当作为，对群众和企业的问题诉求“宿事速



办”，做到该办的事坚决办好、绝不能拖，能办的事马上办好、绝不能等，难办的事想办法办好、绝不能放，需要合作办的事协作办好、绝不能推。

（二）服务民生。整合群众诉求表达渠道，扎实推进“我为群众办实事”活动，聚焦群众的身边事、烦心事、操心事，广泛听民声、汇民意、解民忧，针对群众重点关注的就业、教育、医疗、养老、环保等民生领域问题，从群众最需要的地方做起，从群众最不满意的地方改起，让广大人民群众共享改革发展红利。

（三）助企发展。园区上下大力弘扬“当自己人、办自己事、宿事速办”服务理念，全面受理企业政策咨询、问题诉求，全力当好“店小二”，为企业提供全生命周期优质高效服务，保障各类企业依法平等使用各类资源要素、公平公正参与市场竞争、同等受到法律保护，不断增强企业在园区生产经营便利度。

三、工作措施

（一）加强组织领导，明确工作职责。成立以管委会分管负责同志为组长，各职能部门、新区建投、金海街道办事处、直属分局主要负责人为成员的宿州经开区“宿事速办”工作领导小组。领导小组办公室设在营商环境局，为“宿事速办”工作平台的二级网络单位，明确专人负责指导和监督便民热线工作。负责办理一级网络单位（市“宿事速办”工作领导小组办公室）交办、转办、督办的诉求事项，按照管辖权限、职能职责、行业管理要求及时



向相关承办部门派发工单，指导、协调、监督三级网络单位（经开区“宿事速办”工作领导小组各成员单位）热线办理工作，并做好调查、审核、回访等工作。涉及责任不明、职责交叉、管理存在盲区等复杂事项，由经开区“宿事速办”工作领导小组办公室指定主办部门和协办部门办理，必要情况下，可请示分管负责人予以明确。

领导小组各成员单位须认领部门平台账号，明确专人负责承办领导小组办公室交办、转办、督办的诉求事项，按照规定时限向群众反馈落实情况和办理结果，及时通过平台回复，并接受领导小组办公室的指导、协调、监督。

（二）畅通受理渠道，明确受理范围。全面接收受理“12345”政务服务便民热线、“宿事速办”与市长信箱、市统一互动交流平台、政务服务网宿州分厅、皖事通APP、宿州发布微信微博、讯宿办微信小程序、人民网市长留言板、“四送一服”平台等渠道中反映事项，实现多端受理、一线办理。

受理范围为群众和企业各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。需通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议等程序解决的事项、已进入信访渠道的事项、涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗以及非经开区行政管辖权范围内的事项不纳入受理范围。



(三) 优化办理流程，提升服务质量。通过完善平台受理、归口处置、限时办结、规范答复、回访评价等措施，进行全过程闭环运行工作流程，进一步提升服务质量。

1.及时受理。对于符合受理范围的交办事项应及时受理，对不属于受理范围内的事项，各职能部门应进行解释并及时申请退回。

2.归口处置。通过多渠道受理统一汇集至工作平台的事项，由营商环境局通过平台根据部门职能职责派发至具体承办的牵头部门及配合部门处理回复。

3.限时办理。(1) 受理时限。工作日上午派发的工单，承办部门应在当日下午 17:30 前签收，下午派发的工单，应在下一个工作日上午 12 点之前签收。对于不属于本部门职责范围内的诉求，承办部门应自收到工单之日起 1 个工作日内申请退回，说明理由并提供相关依据。超过 1 个工作日未退回的，视同已接受转办工单，逾期退回予以追责。(2) 办结时限。一般性咨询和应急类诉求不超过 1 个工作日，复杂的咨询、建议类诉求不超过 3 个工作日；投诉类诉求一般不超过 7 个工作日。有关法律、法规、规章和上级文件关于办理时限有特殊规定的，按其规定办理。涉及突发事件的诉求，按突发类工单处理，承办部门应马上处置、当天答复。因特殊情况难以按时限办结的，应提出书面申请，经部门负责同志同意后，在规定办理时限届满前 1 个工作日，向营



商环境局提出延期报备，说明具体原因，通过工作平台提交延期申请，并向诉求人作出解释说明，延长时限不得超过原办理时限。

4.规范答复。承办部门应将办理过程、办理结果等情况及时反馈诉求人，通过工作平台进行回复，并形成书面答复意见经承办部门主要负责同志（督办件、省委书记留言、市委书记留言、市长信箱等重要信件需经管委会主要负责同志）审核、签批、加盖公章后报领导小组办公室备案。书面答复意见的结尾部分，应标注具体办理人员姓名、所在单位名称及联系电话，以便回访、调查、核实并对答复内容负责。答复内容应是针对诉求、咨询事项的正面一一回应，内容详实，事实清楚，叙述完整，条理清晰，符合逻辑，标明政策法律法规引用文号和出处，标明与诉求人沟通反馈情况、满意程度和具体办理人员联系方式。

5.回访评价。领导小组办公室对承办部门的答复工单进行规范性、满意度审核，对群众不满意、回复不规范、不具体、不完整的，有明显疏漏或未落实的服务工单，退回承办部门重新办理，承办部门应当在办理时限内针对性补充完整。当前确实无法解决的事项，或因超出法律法规规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致差评的，应及时与诉求人联系，耐心解释，正确引导，争取理解。

四、保障措施

（一）结合考核机制，压实部门责任。



各承办部门的按时反馈率、按时办结率、问题解决率、企业和群众满意率等指标的综合评价，已纳入年度目标绩效考核。各部门要不断提升热线归并后的服务质量和办理效率。领导小组办公室将建立督办机制，对存在领导签批后仍不办理、超期未办、办理质量不高、不当退单等情形的，领导小组办公室将运用督办单、专题调度等多种方式，压实承办部门责任，督促履职尽责，督办后仍不改进的，交由督查考核办公室列入绩效考核。因承办部门造成年度目标管理绩效考核扣分的，将对承办部门主要负责人和专职人员进行问责。

（二）落实信息公开，接受各界监督。

各承办部门通过平台受理办结的诉求事项，将通过原诉求渠道实行信息公开，接受诉求人评价和社会各界监督。

1.咨询、求助、建议、投诉等事项的受理情况和办理结果，原则上在网络上公开。

2.特殊原因不能公开的咨询、求助、建议、投诉等事项的受理情况和办理结果，由承办部门申请，经“宿事速办”工作平台审核同意，不实行网络在线回复，不在网络上公开。

3.承办部门署实名回复、报告、反馈情况的，在网络上公开时，屏蔽办理责任人的个人信息。

4.承办部门回复内容的真实性、准确性、完整性接受外部监督，包括诉求人、社会公众、新闻媒体等群体的监督，并接受部



门之间的相互监督、内设督查机构的内部监督。

附件: 1.经开区“宿事速办”工作领导小组组成人员名单
2.经开区网络单位专职人员名单及平台账号



附件 1

经开区“宿事速办”工作领导小组 组成人员名单

为进一步畅通各级各部门与群众、企业的沟通渠道，更好更快为群众办实事、为企业解难题，成立经开区“宿事速办”工作领导小组。成员名单如下：

组 长：	邵广真	党工委委员、管委会副主任
副组长：	李顺兴	管委会四级调研员
成 员：	孟 涛	营商环境局局长
	韩昌敏	规划建设局局长
	陈少兴	管委会四级调研员、招商局负责人
	沈 莉	社会事业局局长
	欧朝法	党政办公室主任
	董克洲	财政局局长
	吴凤玲	督查考核办公室主任
	刘洪滔	经济发展局负责人
	华 莉	人力资源服务中心主任
	李 彬	重点工程建设管理服务中心负责人
	张英堂	精神文明办公室主任
	马荣伟	应急管理局局长



姚海滨	新区建设投资集团公司副总经理
周义军	金海街道党工委书记
邵江峰	公安分局局长
曹海峰	环保分局负责人
马 林	房管分局负责人
朱 彬	城管分局局长
马 飞	自然资源和规划经开中心负责人
陈文忠	市场监管分局局长
李 明	消防救援大队大队长
张苹果	交警六大队大队长
杜海荣	税务分局局长

领导小组办公室设在营商环境局，孟涛同志兼任办公室主任，葛菁、王圣凡为办公室成员。



附件 2

经开区网络单位专职人员名单及平台账号

网络单位	专职人员	账号
经开区“宿事速办”工作领导小组办公室	葛菁	jkqrxb
财政局	李文雅	5903
党政办	耿猛	5901
招商局	周思航	5922
规划建设局	柏秋明子	5902
应急管理局	赵曼雪	5910
经济发展局	张对丽	5904
人力资源中心	薛歌	5907
社会事业局	张维	5905
营商环境局	葛菁	5906
文明办	徐武侠	5931
重点工程中心	石磊	5928
新区建投	徐萌	5923
金海街道办事处	杨柳	5912
房管分局	纵天燕	5911



市场监管分局	王 磊	5917
公安分局	李锦彤	5909
消防大队	丁 琳	5920
环保分局	王 林	5915
自规中心	贺 凯	5914
税务分局	宋志勇	5918
城管分局	张二光	5908
交警六大队	孙 威	5913