

高平市行政审批服务管理局文件

高审管字〔2025〕26号

高平市行政审批服务管理局 政务服务“未诉先办”工作制度

第一条 为进一步优化政务服务，提升行政效能，积极推动“接诉即办”向“未诉先办”深化，最大程度便民利企，构建“主动发现、精准研判、快速处置”的政务服务响应体系，增强工作人员诉求办理的能力和水平，提升群众满意度、获得感，根据工作实际，制定本工作制度。

第二条 本制度适用于进驻高平市政务服务大厅的各单位。

第三条 “未诉先办”是在“接诉即办”的基础上，进一步提升政务服务水平的创新举措，是在群众提出具体诉求前提前发现并主动解决可能存在的问题，更好地满足群众需求和期待的一种工作机制。

第四条 “未诉先办”工作由服务监管股牵头推进，综合办公室、党建效能室、政策法规股、政务体系建设股在职责范

围内协同推进，政务大厅各进驻单位、局机关各股室具体实施。

第五条 “未诉先办”工作应与“12345 政务服务便民热线”、“办不成事”反映窗口、“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等工作协同推进，多渠道广泛收集企业群众在办理政务服务事项过程中的堵点、难点、痛点问题，对群众反映强烈的问题触类旁通、举一反三，力求通过解决一个问题带动破解一类问题。

第六条 “未诉先办”窗口设在各楼层咨询窗口，负责主动询问群众办事需求，记录办理过程，电话回访满意度，将办理情况定期报送政策法规股，政策法规股对群众反映的高频问题、共性诉求及具有代表性事件的处理方法进行分析整理，并及时建立健全相关制度规范，为指导同类事项办理提供参考借鉴。对群众反映的涉及工作纪律作风方面的问题，移交党建效能室或派驻纪检组。

第七条 服务监管股应加强日常巡查，主动发现问题，动态掌握各进驻单位服务群众情况，做到及时提醒、及时解决、及时整改，着力把矛盾消除在萌芽状态下。

第八条 利用好差评系统、微信公众号、抖音号、意见箱、公布监督电话等多种方式接受企业和群众的监督。

第九条 全方面提高服务水平，有效避免投诉发生。应主动提供咨询导引、帮办代办、智慧导办、补缺代办、免费邮寄、

免费复印、延时服务等服务，提升群众办事便捷度。

第十条“未诉先办”是提高政务服务效率的一项重要举措，政务大厅各进驻单位、局机关各股室要强化责任意识和落实意识，首席代表和股室负责人亲自抓，加快推进实施。

高平市行政审批服务管理局

2025 年 5 月 23 日

