云南滇中新区政务服务管理局

云南滇中新区政务服务管理局关于印发云南滇中新区政务服务“办不成事”反映窗口工作制度的通知

新区各部门、各街道办事处：

为深入贯彻落实国务院、省政府关于政务服务标准化规范化便利化有关要求，现将《云南滇中新区政务服务“办不成事”反映窗口工作制度》印发给你们，请按要求贯彻落实。

云南滇中新区政务服务管理局

2023年7月7日

云南滇中新区政务服务“办不成事”反映窗口工作制度

为深入贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）和《云南省人民政府关于印发云南省加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案的通知》（云政发〔2022〕41号）有关要求，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，破除阻碍群众办事的隐形壁垒，解决企业群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题，搭建便捷高效的诉求反映和救助渠道，提供兜底服务，特制定本制度。

一、总体目标

“办不成事”反映窗口旨在协调解决企业和群众在线上或线下办理政务服务事项时遇到的疑难事项和复杂问题，为企业和群众提供兜底服务。“办不成事”反映窗口应坚持问题导向，重视群众诉求，遵循分类办理、闭环管理、高效协同原则，最大限度疏解办事堵点。各级政务服务机构应当聚焦各类问题诉求，积极探索流程优化与服务提升路径，持续推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业群众办事便利化。

二、工作内容

（一）设置“办不成事”反映窗口

新区政务服务中心和各街道便民服务中心要在本级政务服务场所醒目位置设立“办不成事”反映窗口。根据实际情况统筹

现有窗口资源进行设置，可单独设置，也可依托已有的咨询服务台或综合服务窗口设置，但均应将“办不成事”反映窗口的标识标牌醒目亮出，以便企业群众辨识。

（二）配置工作人员

选派业务水平高、协调能力强、服务意识好的同志作为“办不成事”反映窗口工作人员。新区政务服务中心由综合服务台工作人员兼任，待新政务服务中心建成后，实行专人专窗服务。各街道便民服务中心根据实际情况配置工作人员。

（三）建立高效办理机制

1.简报和直报机制。新区政务服务中心每季度形成“办不成事”反映问题处理简报，直报新区营商办分管领导。

2.联合处理机制。根据受理问题的实际情况，“办不成事”反映窗口牵头组织相关责任部门现场会商会办，联合处理。

（四）明确窗口受理范围

“办不成事”反映窗口严格受理企业群众在办理政务服务事项时遇到的办事不顺、办事不畅、办不成事等诉求，着力解决政务服务事项办理过程中的堵点问题。具体受理以下情形诉求：

1.企业群众办理政务服务事项时遇到的部门要求材料互为前置、推诿扯皮的情形；

2.部门无正当理由拖延办理、拒绝办理的情形；

3.企业群众多次到政务服务中心仍未能办成事的情形；

4.办事过程中因工作人员服务态度差导致未能办成事的情

形；

5.企业群众对政务服务事项的办理结果有疑议的情形；

涉法、涉诉、信访及企业群众之间的纠纷等不属于政务服务范畴的事项不予受理，工作人员应做好解释疏导并告知解决途径。

（五）规范办理流程

新区“办不成事”反映窗口受理事项参照12345市长热线机制进行处理，“办不成事”反映窗口工作人员应将受理的“办不成事”问题填报制式工单后直报涉及部门进行限时办理，并跟踪办理情况。“办不成事”反映窗口按照以下工作流程办理：

1.规范受理。企业群众反映的问题，“办不成事”反映窗口工作人员应立即受理登记，填写《“办不成事”反映事项登记表》（附件1）。

2.分类处理。“办不成事”反映窗口工作人员要详细分析、查找“办不成事”的具体原因，根据反映问题的具体情况，确定责任部门，并派发工单进行流转办理。

（1）“办不成事”反映窗口工作人员与进驻政务服务中心部门（单位）协调沟通明确事项责任、相关单位（窗口）可现场直接处理办结的，由进驻部门（单位）直接处理办结；无法现场直接处理办结的，“办不成事”反映窗口工作人员填写《“办不成事”事项承办单》（附件2）并发送至进驻部门（单位）限时办理，同时跟踪办结情况。

（2）企业群众反映事项责任不明确、情形较为复杂或涉及多部门业务的，由“办不成事”反映窗口按照联合处理机制，牵头组织各有关部门（单位）现场联合办理；现场联合办理仍未能解决的，“办不成事”反映窗口工作人员应及时上报新区政务服务管理局，由新区政务服务管理局统筹各有关部门办理。

（3）对企业群众反映的服务态度差等原因导致办不成事的，由“办不成事”反映窗口工作人员及时上报新区政务服务管理局，由新区政务服务管理局研判处理。

（4）对残障人士、老年人等特殊群体不会办理或者办理困难需要帮办代办的，“办不成事”反映窗口工作人员负责引导至帮办代办服务窗口，为办事群众提供帮办代办服务。

（5）禁止“办不成事”反映窗口工作人员安排反映“办不成事”的企业群众再到政务服务中心之外跑腿办理；禁止负责承办企业群众“办不成事”诉求的责任部门工作人员要求当事人到政务服务中心外指定场所办理。

（6）对因法律法规政策规定“不能办”的事项，由“办不成事”反映窗口工作人员协同相关部门（单位）负责人做好解释疏导，取得企业群众理解。

3.办结回访。“办不成事”反映窗口工作人员办理完毕后应详细记录处理结果，通过电话、短信等形式对办事人进行回访，并做好回访记录。

4.台账管理。“办不成事”反映窗口工作人员应及时做好台

账管理工作，对所有企业群众反映的“办不成事”事项实行统一登记汇总。

5.分析总结。新区政务服务中心按季度对“办不成事”反映窗口受理事项、交办、办结等情况进行综合分析，并形成简报。简报应报送至新区营商办分管领导。

（六）明确办理要求

“办不成事”反映窗口办理时限和要求分为以下3类：

1.企业群众反映的问题相对简单，工作人员可以直接解决的应在当日处理完成；需要协调有关部门（单位）处理的，应在1个工作日内解决。

2.企业群众反映的问题有一定协调难度的，工作人员协同有关部门（单位）在5个工作日内形成办理意见并向办事人反馈；若在期限内无法办结的，应在截止日期之前与办事人主动沟通，说明理由和办结期限。

3.企业群众反映的问题较为复杂、协调难度较大的，工作人员应报新区政务服务管理局提级办理，由新区政务服务管理局牵头组织协调有关部门（单位）办理，原则上应在15个工作日内形成办理意见并向办事人反馈；若在期限内无法办结的，应在截止日期之前与办事人主动沟通，说明理由和办结期限。

三、工作要求

（一）明确工作责任。原则上，各政务服务实施部门的政务服务首席事务代表为本部门“办不成事”反映事项处理的直接责

任人，各政务服务实施部门应明确分管领导统筹协调和指导本部门政务服务首席事务代表办理“办不成事”反映事项。各政务服务实施部门安排首席事务代表外的人员处理“办不成事”反映事项的，应提前将责任人员名单报新区政务服务中心“办不成事”窗口备案。

（二）**建立长效机制**。新区各政务服务实施部门应定期分析本部门办理的“办不成事”反映事项，注重梳理“办不成事”出现的原因，对同类问题“举一反三”并有针对性的制定常态化措施化解堵点，提升政务服务效率。

（三）**严肃问责追责**。新区政务服务管理局应强化对“办不成事”反映窗口运行情况的监督检查，对群众满意度低、群众反映问题集中的进驻部门（单位）有关工作人员进行约谈、责令整改，整改不到位的报新区纪检监察工委。对涉嫌违纪、违法的具体线索，转相关部门依法依纪处理。

附件：1.“办不成事”事项登记表

2.“办不成事”事项承办单

附件 1

“办不成事”事项登记表

工单编号：

办事人姓名		办事人联系电话	
“办不成事”反映问题情况记录			
办事人确认	办事人签字：　　日期：		
建议承办部门（单位）			
“办不成事”反映窗口受理人员		受理时间	

填表说明：由窗口受理人员代办事人填写该表格，填写完毕后，请办事人核实填写情况并在“办事人确认”栏目内签字确认。

附件 2

“办不成事”事项承办单

<table>
<tr><td>承办部门（单位）</td><td colspan="2"></td><td>承办部门（单位）经办人</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>工单编号</td><td></td><td>交办时间</td><td></td><td>要求办结时间</td><td></td></tr>
<tr><td>办理结果</td><td colspan="5">承办部门（单位）盖章：　　日期：</td></tr>
<tr><td>办事人反馈办理情况</td><td colspan="5">窗口受理人员签字：　　日期：</td></tr>
</table>

填表说明：由窗口受理人员填写“承办部门（单位）”“承办部门（单位）经办人”“工单编号”“交办时间”“要求办结时间”，由承办部门（单位）填写“办理结果”并盖章，事项办结后由窗口受理人员与办事人取得联系了解事项办理情况，并记录在“办事人反馈办理情况”中。