

安康市行政审批服务局文件

安行审发〔2021〕8号

安康市行政审批服务局 关于印发《市政务大厅“办不成事”反映 窗口运行管理制度（试行）》的通知

各县区行政审批服务局（政务服务中心），市级政务服务部门（进驻窗口单位）：

为进一步深化“放管服”改革，提升政务服务水平，积极破解企业和群众办事过程中的堵点难点问题，我局制定了《市政务大厅“办不成事”反映窗口运行管理制度（试行）》，现印发给你们，请认真遵照执行。

安康市行政审批服务局

2021年7月2日

市政务大厅“办不成事”反映窗口 运行管理制度（试行）

第一章 总 则

第一条 为深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革，巩固“门好进、脸好看”成果，破解“事难办”顽疾，规范“办不成事”反映窗口运行管理，根据有关文件规定精神和借鉴外地成功经验，特制定本办法。

第二条 本办法中的“办不成事”反映窗口，是指由市政务服务中心设立和管理的，对群众反映的“办不成事”问题进行受理、核实、分办、督办、反馈的服务窗口。

第三条 树立“不为不办找理由，只为办成想办法”的服务理念，发挥“办不成事”反映窗口兜底、救济、服务等作用，确保“能办成的依法依规加快办、确实办不成的有理有据讲清楚”，不断提升办事群众获得感、幸福感和安全感。

第四条 围绕群众反映的“办不成事”问题，建立市政务服务中心牵头协调、市级政务服务部门（进驻窗口）承办落实的责任明确、运转有序、服务高效的工作机制，推动优化服务、改进工作、创新措施，不断提高政务服务质量和水平。

第二章 受理类型和办理方式

第五条 “办不成事”反映窗口受理问题主要包括以下情形：

（一）不知找谁办。如：办事群众分不清办理层级、办事大厅（市级、县区、镇办等），不知道办事部门（科室、窗口）、办公地点、部门权责交叉事项，等等。

（二）不知怎么办。如：办事群众不清楚办事政策程序，不会填写申请材料（或填写内容不规范等），不会操作网上办事系统，等等。

（三）窗口办不成。如：办事群众因素（材料不全、条件较差、诉求特殊等），部门窗口因素（政策限制、环节多、时间长等）导致办不成事。

第六条 窗口受理群众反映的“办不成事”问题后，采取以下方式分类办理：

（一）咨询引导。涉及由市级部门或在市政务大厅办理的事项，现场答复并提供事项“一次性告知单”或“办事指南”；涉及县区、镇办及其政务大厅的事项，协调县区政务中心确定专人，负责联系群众并做好咨询及后续服务工作。

（二）帮办代办。对办事群众不会填写申请材料、不会网上操作、特殊原因无法到场等情况，提供审前指导、上门服务、结果寄达等帮办代办服务。

（三）协调督办。政务服务部门（进驻窗口）“一事一议”，分析研判，优化服务，改进工作，符合政策加快办，办不成地讲清楚，提供一个可预期的办事结果。

第七条 对于群众反映的政务服务部门（进驻窗口）工作人

员作风纪律、服务态度、工作效率等问题，按照部门职能、大厅管理有关规定转相关部门（科室）处理。

第八条 在受理和办理群众诉求时，坚持“首问负责”“一次性告知”“限时办结”等制度，热情服务，高效办理，不得“生冷硬横”“吃拿卡要”。

第三章 运行方式

第九条 办事群众可以通过现场、电话、微信等渠道和方式，向“办不成事”反映窗口提出办事诉求。

第十条 “办不成事”反映窗口工作人员对群众提出的诉求事项及时受理、认真登记，能现场答复或办理的即时答复、协调办理；不能现场解决的，形成工单予以转办。

第十一条 若群众提出的问题情况复杂、诉求较高、涉及多个部门等，“办不成事”反映窗口工作人员核实情况后，提出处理意见。

第十二条 建立群众反映“办不成事”问题工单办理制度。工单包括反映问题、核实情况及处理建议、办理结果等内容。

第十三条 政务服务部门（承办单位）接到工单后，要高度重视、精心组织、限时办理。

（一）**咨询引导工单**。由承办单位的帮助代办联络员梳理汇总诉求事项内容，联系群众及时回复、引导办理。反馈时间原则上不得超过1个工作日。

(二) **帮办代办工单**。由承办单位帮助代办联络员负责，市政务服务中心帮办代办人员配合，共同做好帮办代办服务工作。原则上 5 个工作日内反馈结果。

(三) **协调督办工单**。由市政务服务中心或“办不成事”反映窗口牵头，督促承办单位加快办理或做好解释答复工作。原则上 10 个工作日内反馈结果。

第十四条 群众反映的“办不成事”问题属下列情形时，市政务服务中心组织相关部门召开联席会议专题研究。

(一) 涉及省市领导对政务服务领域难点、焦点、重点工作有指示批示要求的；

(二) 诉求事项涉及办事群众多、影响面大，社会关注度高，容易诱发负面新闻的；

(三) 关系贯彻落实改革举措，涉及多部门、多领域协调配合的，需要创新措施、改进工作的；

(四) 其他需要协调配合、专题研究的。

第十五条 按照“一个口子进出”要求，“办不成事”反映窗口受理、分办、督办、反馈、回访等工作形成闭环，定期汇报情况并编印工作简报。

第四章 附 则

第十六条 主动对外公开“办不成事”反映窗口受理渠道、运行机制、办理结果，主动接受社会群众监督，不断改进窗口服

务工作。

第十七条 市级政务服务单位（进驻窗口）办理结果、按时办结率、群众满意度等情况，纳入年度审批服务便民化指标考核内容并通报考核结果。

第十八条 各县区、高新区、恒口示范区及镇办政务大厅参照执行。

第十九条 本办法由市行政审批服务局政务服务管理科负责解释。

第二十条 本办法自颁布之日起施行。

群众反映“办不成事”问题工单

反映对象		联系方式	
登记时间		登记编号	
反映问题			
核实情况及处理意见	安康市政务服务中心 年 月 日		
	咨询引导 <input type="checkbox"/> 帮办代办 <input type="checkbox"/> 协调督办 <input type="checkbox"/>		
办理结果			