

平邑县政务服务管理办公室文件

平政管办发〔2022〕2号

平邑县政务服务管理办公室 关于印发《平邑县政务服务中心“办不成事” 反映窗口工作实施方案》的通知

各窗口、中心、科室：

《平邑县政务服务中心“办不成事”反映窗口工作实施方案》已经研究同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

平邑县政务服务管理办公室

2022年3月14日

平邑县政务服务中心“办不成事” 反映窗口工作实施方案

按照国务院《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》《山东省优化营商环境条例》和“一次办好”改革要求，以企业和群众满意为出发点和落脚点，进一步为企业和群众疏通“办事梗阻”，破解“办不成事”难题，经研究，决定在县政务服务中心（以下简称“中心”）设立“办不成事”反映窗口。现结合工作实际，制定本实施方案。

一、工作目标

坚持以人民为中心的服务理念，通过中心“办不成事”反映窗口，畅通企业和群众诉求渠道，促进政企互动、政民互动，及时解决企业和群众在办理政务服务事项过程中遇到的疑难事项和复杂问题，全面提升企业和群众获得感和满意度，营造良好的政务服务环境。

二、受理范围

在法律法规规定范围内，中心内办理依申请政务服务事项及便民服务事项过程中，办事企业和群众线上或线下提交申请材料后，未能实现成功受理、成功审批的事项；企业和群众多次来中心未能解决的其他问题；企业和群众反映来中心办事过程中遇到的服务态度差、慢作为、不作为等问题；接收企业和群众关于中心工作的其他建议、意见。

对于因法律法规限制或上级有明确文件规定等不能办理的

事项，对反映人做好解释工作，不纳入受理范围。

三、运行机制

（一）接待咨询。值班人员要做好企业、群众反映“办不成事”问题的接待咨询、受理解释等工作，介绍“办不成事”反映窗口服务范围及流程。对符合受理范围的填写《县政务服务中心“办不成事”反映窗口问题台账》，及时转县行政审批服务局（以下简称“审批局”）督办考核科进行转办；对不符合受理范围的，向反映人做好解释工作。

（二）及时转办。审批局督办考核科负责“办不成事”事项的转办工作，收到值班人员《县政务服务中心“办不成事”反映窗口问题台账》后，及时填写《县政务服务中心“办不成事”反映窗口事项交办单》，当日转相关进驻中心窗口、审批局职能科室办理。

（三）限时办结。各进驻中心窗口、审批局相关职能科室是“办不成事”反映窗口接收解决问题的责任主体，要认真及时对转办问题进行办理回复。对于企业和群众反映能够立即解决的事项，应立即协调解决；对一般办理事项，在1个工作日内解决；对需要与上级沟通请示或涉及多部门、流程复杂的事项，应形成问题处理说明，在3个工作日内予以解决或给予当事人妥善答复。对在规定时间内无法办结的，经由承办窗口、科室提报审批局带班领导批准后适当延期，延期最多不超过7个工作日。延期后仍不能解决的，提交“办不成事”反映窗口工作领导小组集体研究解决。

（四）领导带班。坚持“一线工作法”，审批局领导班子成员要按照党组巡查要求到中心“办不成事”反映窗口带班，上、下午至少各一次到窗口现场办公，及时了解窗口情况，主动服务企业和群众，切实为企业和群众办实事、解难题。

（五）跟踪督办。带班领导和督办考核科对问题办理进展情况进行全程督办，及时发现问题、纠正问题、跟踪办结，确保有反映、办成事、有效果，并接受办事企业和群众的服务评价。

四、保障措施

（一）加强组织领导。成立由审批局主要领导任组长、班子成员任成员的领导小组，及时研究解决工作推进过程中的困难和问题。审批局负责“办不成事”窗口的初始设置和日常管理，确保窗口工作有序高效运行。各政务服务分中心、镇街便民服务中心结合实际参照执行。

（二）严格督导考核。各进驻中心窗口、审批局相关职能科室要认真履行解决“办不成事”反映窗口反馈问题的主体责任，通过办理企业群众反馈意见，不断转变工作作风和提升工作效能。将“办不成事”反映窗口问题处理情况纳入县政务服务中心工作量化考核，加大考核力度，强化结果运用。带班领导和督办考核科要加强对问题办理进展情况的协调督导，对不担当不作为、推诿扯皮、工作推进缓慢的，及时约谈提醒，进行通报批评；情节严重的，严肃追究相关责任。

（三）强化宣传引导。充分利用报纸、电视、广播、新媒

体等多种媒介对“办不成事”反映窗口有关情况进行宣传，提高“办不成事”反映窗口在企业和群众中的知晓度，确保工作取得成效。

- 附件：1.平邑县政务服务中心“办不成事”反映窗口工作领导小组名单
- 2.平邑县政务服务中心“办不成事”反映窗口工作流程图
- 3.平邑县政务服务中心“办不成事”反映窗口问题台账
- 4.平邑县政务服务中心“办不成事”反映窗口事项交办单

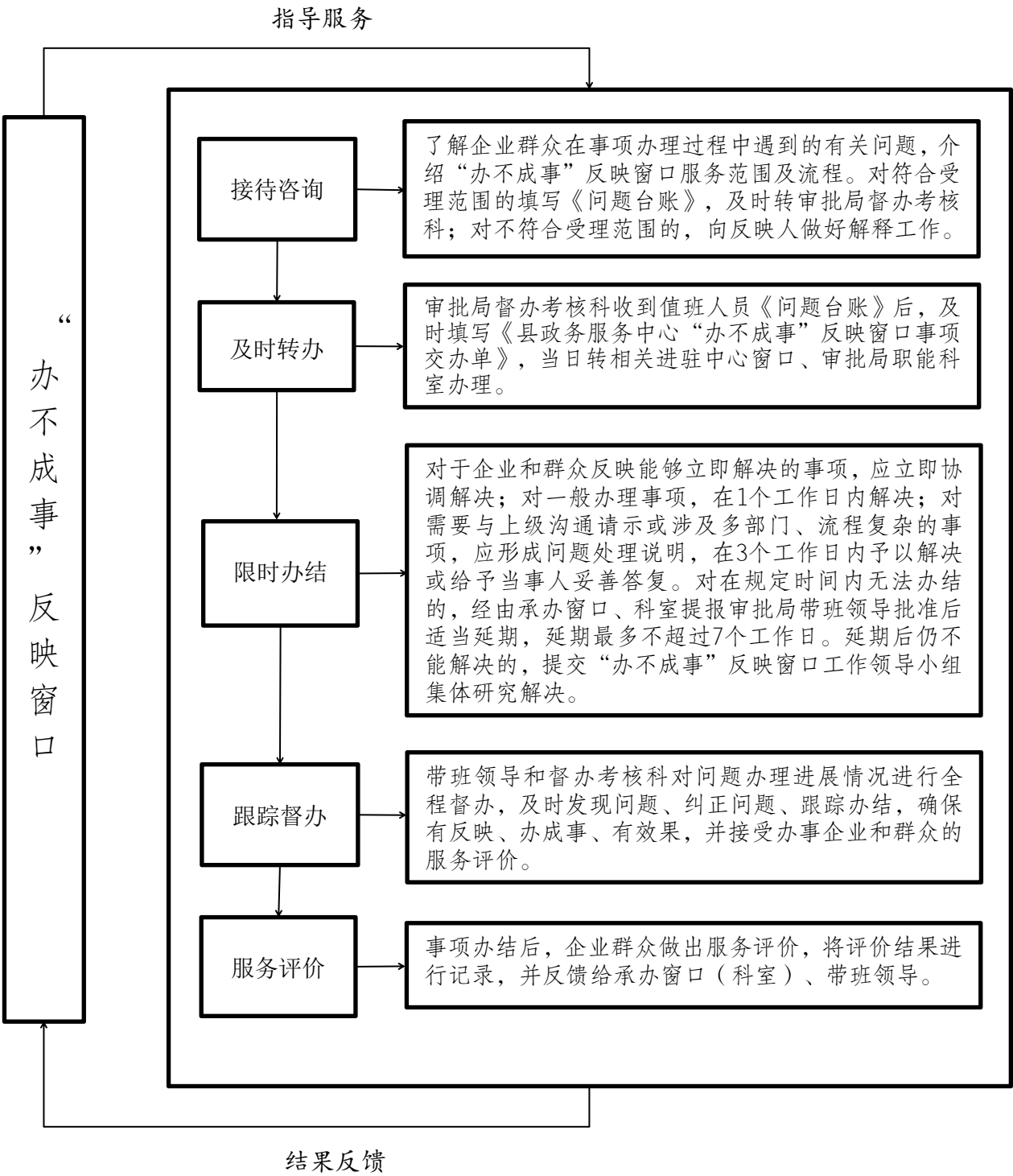
附件1

平邑县政务服务中心“办不成事”反映 窗口工作领导小组名单

组 长：	仇广庆	县行政审批服务局党组副书记、局长
成 员：	陈成华	县行政审批服务局党组成员、副局长
	王 芳	县行政审批服务局党组成员、副局长
	宋瑞峰	县行政审批服务局党组成员、副局长
	王瑞东	县行政审批服务局党组成员、政务服务 中心主任
	刘妙玉	县行政审批服务局党组成员、公共资源 交易中心主任
	唐相国	县行政审批服务局二级主任科员

附件2

平邑县政务服务中心 “办不成事” 反映窗口 工作流程图



附件3

平邑县政务服务中心 “办不成事” 反映窗口
问题台账

值班人员：

年 月 日

受理事项		接办窗口 (科室)	
反映人		联系电话	
“办不成事” 事项情况			
办理结果 (是否办结、 满意)			
承办窗口(科 室)办结签字		带班领导签字	
备注			

附件4

平邑县政务服务中心
“办不成事”反映窗口事项交办单

存根 NO _____

接办窗口 (科室)	
交办事项	
交办时间	
交办内容	
接办人签字	
备注	

平邑县政务服务中心
“办不成事”反映窗口事项交办单

存根 NO _____

接办窗口 (科室)	
交办事项	
交办时间	
交办内容	
接办人签字	
备注	

平邑县政务服务管理办公室

2022年3月14日印发
(共印60份)