

# 隆回县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

隆放组办字〔2022〕13号

## 关于印发《“办不成事”反映窗口工作制度》的 通知

各窗口单位、政务服务分中心：

现将《“办不成事”反映窗口工作制度》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

隆回县推进政府职能转变和  
“放管服”改革协调小组办公室

2022年4月1日

# “办不成事”反映窗口工作制度

## 第一章 总则

第一条 为深入贯彻落实深化“放管服”改革，优化营商环境的决策部署，根据《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《湖南省2022年政务管理服务重点工作要点》的通知（湘政办发〔2022〕16号）的工作要求，在政务服务中心设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

第二条 坚持“登高望远、奋力争先”目标不动摇，秉承“人民至上、服务为先”工作理念，持续深化“放管服”改革，进一步优化营商环境，创优“泰好办”政务服务品牌，着力打造服务更优、效率更高、惠企便民的一流政务服务。

第三条 深入开展“我为企业群众办实事”实践活动，及时解决企业群众“办不成事”问题，真正打通政务服务“中梗阻”，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，持续推进改革创新流程再造，优化我市营商环境走在全省前列。

## 第二章 岗位设置

第四条 设立“办不成事”反映窗口接诉即办专员，由县政务服务中心配备。鼓励各进驻部门（单位）分管领导在“办不成事”反映窗口轮流值班，确保企业群众反映问题得到有效答复。

## 第三章 工作职责

第五条 落实“首接负责制”制度。接诉即办专员值班期间为企业群众办理业务、接待咨询受理、协调事项过程中，第一受理

人即作为首接负责人，应尽最大可能为接待对象排忧解难，做到对问题跟踪处理，直至处理完毕的责任机制。

第六条 落实“窗口无否决权”承诺。接诉即办专员对申请人提出的需求、诉求，特别是涉及非审批标准化的申请，不能简单说“不”。对不属于受理范围的，应明确告知办理的方法、路径；对不符合申请条件的，应向申请人讲清、列明需补充的内容和改进方法；对属于模糊地带、空白领域的问题，应建立快速便捷的沟通请示机制，及时答复申请人并报备。

第七条 落实“闭环管理”机制。接诉即办专员对前来反映问题的企业、群众，做到“一张笑脸相迎、一杯热水暖心、一颗诚心办事、一句好话相送”，对企业群众反映的问题，接诉即办专员及时与进驻部门（单位）窗口或者业务科室了解相关情况，能现场办成的事项尽快现场办理。有时限要求的，及时协调工作人员给予合理解释，需要其他部门或者领导协调解决的，首接负责人要做好请示、协调、汇报工作，并就办理进展情况及时向反映人反馈，做好闭环管理和工作交接。

#### **第四章 受理范围**

第八条 企业群众在线上和线下提交申请材料后，在规定时间内未受理或未办结的事项；多次到县政务服务中心未能办成的事项；反映在办事过程中遇到的服务态度差、慢作为、不作为等问题。

#### **第五章 办理流程**

第九条 受理。当事人向“办不成事”反映窗口反映问题，接诉即办专员立即受理并填写“办不成事”事项登记表。

第十条 研判。对反映事项问清原因，明确分类、分层级办理方式。“办不成事”反映窗口自身能协调办事窗口单位解决的问题，当场予以协调解决；接诉即办专员无法解决的，立即通知办事窗口单位，办事窗口工作人员迅速到“办不成事”反映窗口现场研究办理，必要时可反馈进驻窗口原部门（单位），查找问题症结并明确解决办法。

第十一条 交办。当场不能协调解决的问题，由“办不成事”反映窗口向进驻部门（单位）窗口派发“工单”。进驻部门（单位）窗口须认真研究解决办法；进驻部门（单位）窗口因审批权限或无法单独办理的，由“办不成事”反映窗口根据办理事项归属报告窗口单位分管领导解决或由主要负责领导协调调度相关部门单位办理。

第十二条 办结。进驻部门（单位）窗口收到“工单”后，3个工作日内向当事人、“办不成事”反映窗口和监督考核科回复“工单”交办事项办理结果；特殊情况如需延时办理，应明确办理时限并告知当事人、“办不成事”反映窗口和监督考核科，延时办理最长不超过10个工作日。

第十三条 评价。首接负责人要听取当事人对办理结果的评价意见，按照政务服务“好差评”制度“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级进行评价。对于“不满意”或“非常不满意”的“差评”事项，退回重办，并跟踪回访。

第十四条 汇总。对所有企业群众反映的“办不成事”事项实

行统一登记汇总，闭环管理。每月汇总分析，对同类问题“举一反三”，及时改进有关制度流程，避免重复出现。将“差评”问题作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据。

第十五条 归档。建立“办不成事”事项处理进度跟踪台账，对办理对象、联系电话、反映事项、首接负责人、受理时间、处理结果、评价意见、办结时间等信息进行填写，确保件件有回音，事事可追溯。

## 第六章 监督考核

第十六条 成立由局主要负责同志任组长，分管领导干部任副组长，局属科室科长、首席审批员（窗口负责人）为成员的“办不成事”反映窗口工作协调领导小组。领导小组下设办公室，办公室设在县政务服务中心，负责统筹协调调度“办不成事”反映窗口工作，确保整个办理流程实现闭环管理。

第十七条 对“办不成事”反映窗口工作进行严格考核。凡是接诉即办专员不按时到岗的，办事窗口单位工作人员不按时赶到“办不成事”反映窗口协调处理的，扣除该窗口单位1分；经核实，属于办事窗口单位工作人员应办未办、业务不熟、审核不严、作为不实、服务态度差等原因造成的，扣除该窗口单位1分，扣除该窗口工作人员1分。各窗口单位对“办不成事”反映窗口交办的同类问题一年以内重复出现三次及以上的，取消该窗口年度“红旗窗口”评选资格。窗口工作人员一年内因工作业务不熟练、审核材料不细致，服务态度差等问题导致企业群众投诉，造成不良影响三次及以上的，取消该窗口工作人员年度“服务明星”评

选资格。相关联办事窗口单位对“办不成事”反映窗口交办事项重视不够、推脱责任、落实不力，没有按要求顺利办结的，扣除相关联办事窗口单位各1分，必要时向进驻窗口原部门（单位）通报，并纳入进驻部门（单位）窗口考核范围。

第十八条 “办不成事”反映窗口设置是推进行政审批制度改革，优化营商环境，提升政务服务能力的重要体现，各进驻部门（单位）窗口首席审批员（窗口负责人）为第一责任人，要高度重视，主动作为，切实把企业群众反映问题作为头等大事，第一时间介入，第一时间解决。

## 第七章 附 则

第十九条 本制度自公布之日起施行，由隆回县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室负责解释。