

攀枝花市政务服务管理局文件

攀政管〔2021〕55号

攀枝花市政务服务管理局 关于印发《攀枝花市政务服务大厅设立“办不成事”受理窗口实施方案（暂行）》的通知

各县（区）人民政府，钒钛新城管委会，攀西科技城管委会，市级各相关部门：

按照省委、省政府、市委、市政府工作部署，为优化营商环境，提升群众满意度，我局制定了《攀枝花市政务服务大厅设立“办不成事”受理窗口实施方案（暂行）》，现印发你们，请结合实际认真贯彻落实。

攀枝花市政务服务管理局
2021年11月16日



攀枝花市政务服务大厅设立“办不成事” 受理窗口实施方案

(暂行)

为全面贯彻党中央、国务院、省委、省政府和市委、市政府关于深化“放管服”改革的系列决策部署，推进“一网通办”前提下“最多跑一次”改革，优化营商环境，深化政务服务改革便民利民办实事活动，现结合我市实际情况，就各级政务服务大厅设立“办不成事”受理窗口制定如下实施方案。

一、工作目标

结合党史学习教育“我为群众办实事”实践活动，通过在全市各级政务服务大厅显著位置开设“办不成事”受理窗口，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，聚焦企业和群众反映强烈的办事难、多头跑、来回跑、体验差等问题，充分发挥政务服务管理机构协调各方的优势，建立“横向、纵向、内外”联动机制，解决企业和群众办理政务服务事项过程中出现的问题，切实把“办不成事”受理窗口建成企业和群众的沟通协调平台、政策咨询平台、为民解忧平台，持续优化营商环境，不断增强企业和群众办事获得感、幸福感、安全感。

二、工作要求

(一)设置标识标牌。各级政务服务机构“办不成事”受理窗口，应设置在大厅显著位置，配备醒目的标识标牌。

（二）落实办理专员。窗口原则上由政务服务管理机构按照政治素质高、业务水平高、协调能力强、服务意识好等标准，选派工作人员作为办理专员，并保持人员相对固定。办理专员负责在“办不成事”受理窗口接待群众来访、听取群众意见、受理群众诉求，派发受理工单、联系协调窗口人员整改、解决或解释答复，并全程跟踪督办。同时，要建立值班长制度，由本级政务服务管理机构领导干部、部门窗口首席代表等组成“办不成事”受理窗口工作专班，随时准备为“办不成事”受理窗口“站台”，及时解答解决群众的“急难愁盼”问题，切实增强窗口服务效能。

（三）明确窗口职责。“办不成事”受理窗口主要负责企业和群众在政务服务大厅相关咨询、协调投诉，充分利用政务服务机构进驻部门多、平台广、政策清、业务熟等优势，通过灵活运用各级各部门制定出台的便民惠民政策，切实解决“申请材料不齐全”不敢办、“生硬理解、机械执行政策”不愿办、“业务不熟、态度不好”不给办、政策层面明确不能办但可依托其他柔性政策给予支撑的等问题。依据问题属地化处理和分层面处理原则，各级政务服务管理机构负责本层级“办不成事”受理窗口问题处理及工作台账管理，并定期向上级政务服务管理机构报备。

（四）窗口办理原则。

能办尽办。针对“申请材料不齐全”“业务不熟、机械理解政策”等原因造成办不成事的情况，窗口首席要综合研判，明确是否可通过我市制定出台的《攀枝花市人民政府办公室关于印发〈

攀枝花市全面推行证明事项告知承诺制实施方案>的通知》《关于印发〈攀枝花市工程建设项目告知承诺制工作实施办法（试行）〉的通知》《关于实行〈攀枝花市小微企业（三产服务业）“自公告”制度（试行）〉的实施方案》《关于印发〈攀枝花市人民政府政务服务中心容缺受理审批服务试行办法〉的通知》等措施解决，做到“能办尽办”。

政策释疑。各部门要灵活运用预约服务、延时服务、上门服务、帮办代办等便民利企创新举措帮助企业 and 群众办成事，对确因政策原因不能办的情况，应对群众做好政策解释工作，最大限度让群众理解、满意。

柔性关怀。针对政策原因确实办不了的事，由政务服务管理机构牵头，充分发挥政务服务平台优势，联合各相关部门，将政策规定的刚性要求与政府帮扶的柔性关怀结合起来，梳理汇总民政部门出台的低保帮扶、脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接等政策、残联出台的残疾人帮扶政策、人社部门出台的减负稳岗扩就业政策等市委、市政府出台的惠民帮扶政策，主动提供帮扶措施最大限度帮助群众解决当前遇到的困难和问题。

限时办结。简单问题由窗口即收即转即办；一般问题由政务服务管理机构及时协调相关部门解决，2个工作日内整改反馈；复杂问题由政务服务管理机构召集相关部门研究分析，跟踪督促，5个工作日内反馈办理进度、说明理由，并持续跟踪督办直至办结；对不属于本级或本地协调处理权限的问题，应及时协调

通过帮代办等形式转交相应政务服务管理机构办理。

（五）明确责任分工。“办不成事”窗口和各窗口部门要强化学习和配合，“办不成事”窗口负责所有群众反映办不成事情况的收录、登记、转办、回复、回访等工作，各窗口部门要切实履行主体责任，形成“窗口统一收集问题、部门之间相互配合、窗口统一反馈结果”的“一窗联动服务”机制。因窗口部门不配合、业务不熟等导致办件出现问题的，由该事项法定审批权限的部门承担相应责任；因“办不成事”窗口工作人员未严格按照审批部门提出的回复意见回复群众导致办件出现问题的，由政务服务管理部门承担相应责任。

（六）健全长效机制。各级政务服务大厅要细化“办不成事”受理流程，加强市、县、乡三级政务服务上下联动，进一步畅通群众诉求渠道，最大限度提升群众办事便捷度，破除阻碍群众办成事的隐形壁垒，确保群众反映类似的问题不再重复出现，为群众提供贴心服务。

三、组织保障

（一）加强组织领导。市政务服务管理局负责指导全市各级政务服务大厅“办不成事”受理窗口设立，跟踪督促窗口运行，协调解决存在的问题。各级政务服务管理机构要提高政治站位，把发挥“办不成事”窗口作用作为推进“一网通办”前提下“最多跑一次”改革的重要举措，作为党史学习教育为群众办实事的重要内容，切实加强组织领导，强化协作配合，形成工作合力，细化工

作措施，做好人员、场地等相关保障，确保窗口设立并正常运行。

（二）加大督促问效。把“办不成事”受理窗口运行情况及相关资料报送情况纳入年度目标考核内容，对消极应付、推诿扯皮甚至拒不配合的，还将对相关责任部门 and 责任人给予通报批评，情节严重的按照规定提请有权机关追究相关责任单位和责任人的责任。各级政务服务机构要树牢服务意识，将“办不成事”受理窗口服务纳入政务服务效能建设进行督办、问责，压实诉求办理单位责任，督促履职尽责。

（三）加强宣传引导。各级政务服务机构要利用广播、电视、报刊、新媒体等多种方式宣传“办不成事”受理窗口的功能和作用，不断提高窗口知晓度，扩大窗口影响力。要切实畅通公众意见反馈渠道，及时回应社会关切，合理引导民众预期，营造良好的便民利民办实事氛围。各县（区）行政审批局要及时总结汇总下设“办不成事”窗口先进典型做法及取得的成效，于每月第2个工作日通过邮箱（591363806@qq.com）报送“办不成事”受理窗口工作信息，报送信息要以工作中的新思路、新举措、新经验为重点，体现工作特色、先进典型和优秀事迹。