

隆回县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

关于明确郭海浪等5名“办不成事”反映窗口 督办专员的通知

各窗口单位、政务服务分中心：

为进一步优化我县营商环境，持续深化“放管服”暨“一件事一次办”改革，着力打造服务更优、效率更高、惠企便民的一流政务服务，确保“办不成事”反映窗口工作顺利运行、取得实效，决定明确郭海浪等5名同志为隆回县政务服务中心“办不成事”反映窗口督办专员（详见附件），现将有关事项通知如下：

一、工作职责

督办专员主要受理以下事项：

（一）企业、群众申请办理政务服务及便民服务时，非自身原因未能成功受理、审批的事项；

（二）企业群众多次到县政务服务大厅仍未能办成的政务服务事项；

（三）企业群众反映来县政务服务大厅办事过程中遇到的服务态度差、慢作为、不作为等问题；

（四）窗口单位落实“最多跑一次”情况；

（五）企业群众提出的特事特办（提速办、延时办、预约办、上门办、假日办）等需求；

(六) 窗口工作人员存在态度粗暴、推诿扯皮，应办不办或随意增加办理条件、提高办理门槛，“吃拿卡要”等不作为、乱作为情况；

(七) 其他影响政务服务效率、破坏营商环境的问题；

(八) 信访事项、企业群众之间的纠纷、不属于本级政务服务管理的事项等不予受理。

二、工作目标

坚持以人民为中心的发展理念，通过“办不成事”反映窗口，及时解决企业群众政务服务事项办理过程中遇到的“疑难杂症”，为企业群众办事提供“兜底”“暖心”服务，实现“企业群众反映的事项 100%响应，可办事项 100%按时办结，办结事项 100%满意”三个 100%目标，确保企业群众反映问题件件有着落，事事有回音，全面提升政务服务水平，提高人民群众的获得感和满意度。

三、办理流程

(一) 申请人现场或电话反映问题办理：

1. **受理。**当事人向“办不成事”反映窗口反映问题，窗口工作人员立即受理并填写“办不成事”事项登记表。

2. **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解决的问题，当场予以或协调解决；办事窗口工作人员及首席代表（负责人）无法解决的，立即通知办事窗口单位主要负责人赶到“办不成事”反映窗口现场研究办理，必要时通过办事窗口单位“一把手走流程”查找问题症结并明确解决办法。

3. 交办。当场不能协调解决的问题，由“办不成事”反映窗口向窗口单位派发“工单”，窗口单位须认真研究解决办法，窗口单位因审批权限或无法单独办理的，由“办不成事”反映窗口报告县政府分管领导或常务副县长调度相关部门办理。

4. 办结。办事窗口单位收到“工单”后，3个工作日内向当事人及“办不成事”反映窗口回复“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和“办不成事”反映窗口，延时办理最长不超过10个工作日。

5. 评价。“办不成事”反映窗口听取当事人对办理结果的评价意见，按照“好差评”制度分为“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。

6. 总结。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。

7. 归档。及时规范做好“办不成事”事项处理台账。

四、办理原则

（一）对因法律法规政策规定“不能办”的事，由“办不成事”反映窗口与办事窗口人员共同做好解释疏导。

（二）对缺少关键材料、基本信息等“很难办”的事，由“办不成事”反映窗口协调相应办事窗口指导申办人按要求准备材料。

（三）对申办材料准备不齐全，但符合容缺受理的情况，由申办人作出补齐承诺，“办不成事”反映窗口为其背书，办事窗口给予容缺受理。

（四）对办事窗口、办事人员履职服务不到位、不作为、乱作为、慢作为、“不给办”、“拖着办”的事项，督办专员督促办事窗口迅速按规定办理、办结并严肃问责。

（五）对需要“特殊办”的事项，及时与办事窗口对接，在依法依规的前提下，尽可能满足企业群众需求。

附件 1：隆回县政务服务督办专员花名册

附件 2：隆回县政务服务中心“办不成事”事项登记表

附件 3：隆回县政务服务中心“办不成事”事项处理进度跟踪台账

隆回县推进政府职能转变和
“放管服”改革协调小组办公室

2023 年 3 月 10 日

附件 1

隆回县政务服务中心督办专员花名册

序号	姓名	职务	联系电话	备注
1	郭海浪	县政务服务中心副主任	13874289909	
2	邓红波	县政务服务中心窗口运行部部长	15243999611	
3	陈剑锋	县政务服务中心窗口运行部副部长	13807393136	
4	马文竹	县政务服务中心窗口运行部副部长	17773939573	
5	陆梅中	县政务服务中心窗口运行部工作人员	13187286255	

附件 2

隆回县政务服务中心“办不成事”事项登记表（样表）

工单编号：

办理对象姓名		联系电话	
受理人员		受理时间	
“办不成事” 情况记录			
办理对象确认	签字：	日期：	
责任窗口（单位） 回复、处理情况			
	经办人员签字：	日期：	

注：各大厅主管单位根据实际工作需要，对样表进行优化调整。

附件 3

隆回县政务服务中心“办不成事”事项处理进度跟踪台账（样表）

工单编号	办理对象	联系电话	反映事项	受理人	受理时间	处理结果	办结时间

注：各大厅主管单位根据实际工作需要，对样表进行优化调整。

