

河东区政务服务中心设置“办不成事”

反映窗口的工作方案

一、工作目标

通过设立“办不成事”反映窗口，及时解决企业群众在河东区政务服务中心内办理政务服务事项时，非自身原因或法律法规、政策规定以外原因导致没有办成的事，为企业群众办事提供“兜底、暖心”服务。

二、工作职责

（一）窗口人员职责：登记企业群众提出的问题和建议，形成工作台帐；对问题进行分类整理，并联系各职能部门办理，督促相关部门在规定时限内办结；给予企业群众回复，并做好解释工作。

（二）政务中心职责：关注“办不成事”的受办理情况，对于复杂问题要全程陪伴，做好协调、解释和引导等工作，带领工作人员在规定时限内予以办结。

（三）职能部门职责：按照正常的办事流程，在规定时限内处理反映问题，及时反馈办理结果给窗口工作人员。

三、工作流程

（一）接收：当事人向“办不成事”反映窗口反映问题，属于受理范围内的问题进行接收；不属于受理范围内的问题，窗口工作人员告知当事人通过其他途径进行反映。

（二）受理：窗口工作人员将反映事项按规定进行记录登记，填写《河东区政务服务中心“办不成事”问题处理单》。

（三）办理：“办不成事”反映窗口自身能协调解决的问题，当场予以或协调解决；如因审批权限无法单独办理，“办不成事”反映窗口及时上报问题，并转至对应职能部门，确保信息、材料传递和转接的顺畅。

（四）反馈：相关职能部门按照时限反馈处理情况，由窗口工作人员统一将办理结果反馈至群众，并做好反馈记录。

（五）回访：对反映问题处理情况向当事人进行满意度回访。

（六）总结：汇总分析反映问题，及时改进有关制度流程，避免重复出现。

（七）归档：将反映事项进行归档，留存相关处理材料。

四、工作要求

（一）加强组织领导。将“办不成事”反映窗口作为服务企业和群众的“最前沿阵地”，领导干部要牵头履责、积极协调，各职能部门要主动配合、重点研究，按时依规解决企业和群众办事中遇到的痛点堵点难点问题。

（二）强化监督考核。因工作态度、作风纪律、业务不熟等原因造成“办不成事”的，或办理过程中不担当、不作为、慢作为、乱作为的窗口、人员和单位予以通报批评，并将相关问题线索移送有关部门处理。

（三）注重总结宣传。及时总结解决“办不成事”的问题、进展和成效，积极宣传创新举措、典型做法和亮点案例，推动形成良好舆论氛围。

河东区政务服务办公室

°2022年8月30日