

安北政数〔2021〕51号

关于印发《北关区设立“办不成事”反映窗口 实施办法》的通知

柏庄镇政府、各街道办事处、区直各有关单位：

为持续深化“放管服”改革，优化营商环境，更大程度利企便民，经区委区政府研究，决定设立北关区“办不成事”反映窗口，现将实施办法印发给你们，请遵照执行。

中共北关区纪律检查委员会

北关区委区政府督查局

北关区政务服务和大数据管理局

2021年8月11日

北关区设立“办不成事”反映窗口 实 施 办 法

为持续深化“放管服”改革，优化营商环境，方便企业群众办事，经区委、区政府研究决定，在我区政务服务大厅设立“办不成事”反映窗口，集中处理企业、群众因自身原因以外办不成事的问题，打通政务服务“最后一米”，让办事群众满意，特制订本办法。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻以人民为中心的发展理念，为企业“松绑”、为群众“解绊”、为市场“腾位”，坚持“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，不断创新机制、规范管理、优化服务，推进政务服务快捷化、便民化、透明化。

二、工作目标

为进一步转变工作作风，持续优化营商环境，聚力政务服务改革，探索政务服务新模式，疏通“办事梗阻”，畅通政府与企业、群众的沟通渠道，打通服务企业和群众“最后一米”，破解政务服务中的“难点”“堵点”“痛点”，主动服务，无缝对接，妥善解决企业和群众遇到的困难，不断增强企业和群众办事获得感和幸福感。

三、实施办法

（一）窗口布局设置。窗口名称为“办不成事”反映窗口，

设立在区政务服务中心一楼大厅显著位置，方便企业和群众反映诉求。

（二）机构人员组成。一是成立领导小组。为确保工作实效，成立北关区“办不成事”反映窗口领导小组，组长由区纪委监委主要领导担任，常务副组长由常务副区长担任，副组长由区纪委监委、区督查局、区政务服务和大数据管理局领导组成，成员由相关单位一把手或分管领导组成。领导小组下设办公室，设在区政务服务和大数据管理局，办公室主任由张晓良同志兼任。二是明确办理专员。“办不成事”反映窗口要配置两名以上专员，分别负责前台和后台工作。前台办理专员负责在“办不成事”反映窗口接待群众来访、听取群众意见、受理群众诉求，派遣交办单、联系协调窗口人员整改、解决或解释答复；后台办理专员负责汇总形成整改情况报告存档备查。三是确定落实制度。相关单位要明确一名副职和一名专门联络人员，负责处理“办不成事”窗口转交的问题，要严格按照时限认真负责处理好问题，并及时对办事群众和“办不成事”窗口进行回复。

（三）受理事项范围。一是遇到北关区政务服务中心窗口工作人员服务态度差、工作效率低、相互推诿扯皮的；二是群众提交申请材料后，北关区政务服务中心窗口未及时受理、按时办结，或擅自截留、滞留申报材料的；三是工作人员存在吃拿卡要，擅自更改审批收费标准，借审批之机非法收取抵押金、保证金或搭车收费的；四是“放管服”改革和优化营商环境工作落实不力的；五是上级交办的其他工作任务不能按时落实的。

（四）规范服务流程。按照“受理—分类—转办—办结—反馈”的工作流程，“办不成事”反映窗口要建立“办不成事”工作台账，如实记录群众反映问题、诉求及意见建议。对于当场能协调解决的问题，要当场予以解决，让群众满意；对于当场不能协调解决的，要立即派发给有关窗口、单位限期落实回复。

（五）严格工作时限。针对群众反映的“应办未办”事项，能现场解决的，要积极联系相关窗口，予以现场解决；不能现场答复的，在3个工作日内给予答复；对于比较复杂或涉及多个部门需要协调处理的，区政务服务和大数据管理局要协调相关部门尽快召开多部门联席会议，研究解决问题，在5个工作日内答复；对跨区域、跨领域的诉求上报区委、区政府主要领导或分管区领导，召开办公会协调解决，问题在10个工作日内答复；对于因政策、法规等客观原因，不能解决的诉求，要及时向反映人说明情况。

（六）健全运行机制。一是分类交办。根据办事企业、群众诉求如实记录，再根据问题分类填写红、黄、蓝交办单。“蓝牌”为能马上解决的，要及时与相关窗口联系沟通，能当场解决的必须马上办结，不能当场办理的，要做好跟踪督办；“黄牌”为涉及多个局委需协调的，先由政务服务中心协调解决，如多次协调仍未能解决的，移交区纪委监委和督查局督办；“红牌”为涉及相关政策需研究的，提交区政府相关领导研究解决。二是及时反馈。受理部门经调查核实，应当作出书面处理结果，通知有关窗口单位及时反馈办事群众，口头投诉可以口头答复，书面投诉必

须书面答复。逾期未答复的窗口单位将由区纪委监委和督查局全程跟踪调查，并将处理结果上报区委、区政府主要领导。处理投诉要做到客观、公正，对每起投诉都要做到认真做好记录，群众要求保密的事项予以保密，并定期或不定期对群众进行回访。

四、工作要求

（一）强化组织领导。各单位要高度重视，提高站位，由单位一把手负总责，明确分管领导和具体工作人员，同时要成立工作专班，压实责任，扎实工作，确保群众反映的问题和诉求，件件有回音、事事有结果。

（二）加强沟通协调。根据工作安排，8月15日前要做好相关准备工作，8月16日开始正式运行。为确保按时完成工作进度，各单位要加强沟通、通力协作、定期研讨，及时反馈工作进度和任务完成情况，确保各项工作落实到位。

（三）严格督导检查。对于反映问题的整个交办落实过程，行政服务中心要及时跟踪问效、回访反馈；督查局负责适时督查推进，对违反规定未限期整改落实的单位和工作人员定期予以通报；对工作人员不担当、不作为、慢作为、乱作为、吃拿卡要等情形并造成不良影响的，提请区纪委监委或相关单位党组进行追责问责。

- 附：1.北关区“办不成事”反映窗口领导小组成员名单
2.北关区“办不成事”反映窗口交办单
3.北关区“办不成事”事项处理进度跟踪台账

附件 1:

北关区“办不成事”反映窗口领导小组 成 员 名 单

组	长：赵留平	区委常委、区纪委书记、监委主任
常务副组长：	黄俊国	区委常委、常务副区长
副 组 长：	李国庆	区纪委副书记、监委副主任
	刘宏杰	区委区政府督查局局长
	张晓良	区政务服务和大数据管理局局长
成 员：	周文红	区委编办主任
	付海峰	区发改委主任
	宋林娥	区教育局局长
	张 兵	区民政局局长
	吴和用	区人社局局长
	郭宏伟	区自然资源局局长
	师永庆	区交通运输局局长
	王兆海	区卫健委主任
	原 斌	区市场监督管理局局长
	秦 晶	区医保局局长
	苏 忠	区税务局局长
	焦 勇	区统计局局长
	王剑波	区工信局局长

冀红卫	区司法局局长
许法伟	区生态环境局局长
刘学胜	区农业农村局局长
路卫新	区建筑业管理局局长
陈伟	区商务局局长
宋红霞	区残联理事长
李文兵	区城管执法局局长
刘玉普	区退役军人事务局局长
常琼	区文广体旅局局长
李安英	区民族宗教事务局局长
岳鹏飞	区应急管理局党组书记
任献忠	区财政局副局长
付强	区住建局副局长
李涛	区公安分局副局长
杜冬冬	区消防救援大队大队长
贾付军	区金融服务中心主任
陈世霖	区房管事务中心主任
芦梅	区档案馆馆长
吴晓敏	区新闻出版局负责人
柏庄镇镇长、各街道办事处主任	

领导小组下设办公室，办公室设在区政务服务和大数据管理局，由张晓良同志任办公室主任。

附件 2:

北关区“办不成事”反映窗口交办单

红牌□ 黄牌□ 蓝牌□

承办单位:	案件来源:	受理编号:
反映时间:	反映人姓名:	反映人电话:
企业群众反映内容		
回复要求	请于 前将办理结果报“办不成事”反映窗口。要求: 主管领导签字, 并加盖公章。若超期、无故不回复或敷衍应付引起群众反复反映, 造成不良影响的, 区委区政府督查局、区纪委监委将严厉问责。	
批转意见	批转 日期:	
办理结果	主管领导签字: 联系电话:	
回访记录	回访时间: 回访情况: 回访负责人签字:	

承办单位:

地址:

联系电话:

注: “蓝色交办单” 3 个工作日内给予答复; “黄色交办单” 5 个工作日内答复; “红色交办单” 10 个工作日内答复。对于因政策、法规等客观原因, 不能解决的诉求, 要及时向反映人说明情况。

附件 3:

北关区“办不成事”事项处理进度跟踪台账

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

