

上海市普陀区政务服务办公室文件

普政务服务办〔2023〕2号

上海市普陀区政务服务办公室关于印发 《普陀区政务服务“办不成事”反映窗口运行 方案》的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处、镇政府，各有关单位：

现将《普陀区政务服务“办不成事”反映窗口运行方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

上海市普陀区政务服务办公室

2023年5月23日

普陀区政务服务“办不成事”反映窗口运行方案

为破除阻碍群众办成事的隐形壁垒，解决企业群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题，搭建便捷高效的诉求反映和救助渠道，提供兜底服务，根据《2023年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》（沪府办〔2023〕3号）文件要求，结合我区政务服务标准化建设实际情况，特制定本方案。

一、总体目标

坚持问题导向，重视群众诉求，利用“一网通办”政务服务窗口“啄木鸟”问题发现处理平台和上海市政务服务中心管理系统办不成事窗口管理模块，及时汇集群众在全区各类政务服务大厅“办不成事”问题，在更广范围、以更快速度地去纠正政务服务“拖、等、放、推”等办事痛点，有效提升政府服务水平。

二、主要任务

线上依托“一网通办”平台、“随申办市民云”普陀旗舰店设置“办不成事”反映窗口，同时承接市“一网通办”门户“办不成事”中途退出反映渠道收到的办事流程中堵点问题。线下在各类政务服务中心显著位置设置“办不成事”反映窗口，提供咨询服务、解决“急难愁盼”问题、受理各类纠纷投诉、接受合理化建议等。建立完善的工作流程，严格办理时限，加强全程督办，形成“受理、研判、办理、反馈、归档”的闭环处置流程，做到疑难问题有诉即应，确保“办不成事”反映窗口顺畅运行。

三、时间节点

各类区级政务服务中心于9月底前完成“办不成事”反映窗

口部署（责任单位：区政务服务中心、区退役军人服务中心、区婚姻登记中心、区就业促进中心、区医保中心、区自然资源确权登记事务中心、区房地产交易中心、区法律援助中心、区残疾人综合服务中心、各街镇社区事务受理中心、各街镇市场监管所）。

四、服务范围

（一）适用情形

本方案所指“办不成事”，是指办事群众在各类政务服务中心未能实现成功受理、成功审批或群众多次来大厅未能解决问题等有关情形。

（二）适用范围

本政务服务中心线上或线下业务受理范围内的所有事宜，对于因法律法规限制或有明确文件规定等不能办理的事项，不纳入受理范围。

（三）“办不成事”分类

咨询类。主要指企业群众咨询办理事项的依据、申请条件、时限、程序、所需材料等。

办事类。主要指企业群众在办事过程中不能实现成功受理、成功审批，或者多次跑都未能解决的疑难事项和复杂问题。

投诉类。主要指反映办事人员存在的形式主义、官僚主义，不担当、不作为等问题。

建议类。主要指企业群众认为需要改进提升的意见建议等。

（四）反馈时限

1、简易问题。对于简易问题，应即时办结反馈。

2、一般问题。对于一般问题，应于3个工作日内办结反馈。

3、复杂问题。对于情况较复杂、解决难度较大的事项，应在7个工作日内办结反馈。

4、特殊问题。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、不予受理问题。对于不能办理的事项，限定在3个工作日内给予申办人回复，说明不能办理的原因并做好解释工作。

五、工作措施

（一）设立服务专窗。线上“办不成事”反映窗口由区政务服务办公室在普陀区“一网通办”平台和“随申办市民云”普陀旗舰店运行。线下各类政务服务中心在办事大厅显著位置设立“办不成事”反映窗口，窗口名称统一为“‘办不成事’反映窗口”，配备醒目的标识标牌，安排业务熟练工作人员负责接待群众诉求，协调解决有关政务服务办事问题。

（二）组建工作团队。各类政务服务中心要选择业务能力强、素质高的窗口工作人员，“综合窗口”对应的条线业务部门应配合共同组建解决群众“办不成事”工作专班，负责协调解决相关业务办理问题。

（三）完善配套制度。各类政务服务中心要建立发现问题、协调沟通、综合研判、答复反馈、回访核查的全过程闭环管理机制，确保“办不成事”反映问题闭环有效解决。

（四）强化信息共享。依托“一网通办”政务服务窗口“啄木鸟”问题发现处理平台和上海市政务服务中心管理系统“办不成事”窗口管理模块，建设全区“办不成事”问题解决案例库，

全区各类政务服务中心共享相关“办不成事”问题解决办法，提高问题协调解决效率。

六、服务流程

（一）受理诉求。当办事群众通过“办不成事”反映窗口反映诉求时，窗口人员应填写《“办不成事”事项登记表》，对群众“办不成事”情况予以记录并上传至“一网通办”政务服务窗口“啄木鸟”问题发现处理平台和上海市政务服务中心管理系统“办不成事”窗口管理模块。

（二）分析原因。“办不成事”窗口工作人员对群众提交的“办不成事”问题，要详细分析、查找“办不成事”的具体原因，并与相关业务部门沟通确认，填写《“办不成事”事项承办单》。原则上办事群众当天所提问题，需当天完成原因分析。

（三）协同服务。“办不成事”窗口工作人员将《“办不成事”事项承办单》分发给所属部门，提出问题解决要求，并明确反馈期限。

（四）限期反馈。各部门要明确上海市政务服务中心管理系统操作人员，并指定专人负责接收《“办不成事”事项承办单》，并严格按照“不说不能办，只说怎么办”服务机制要求，认真分析原因，反馈解决意见。

（五）整理归档。“办不成事”反映窗口及时做好“办不成事”事项处理台账，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。

（六）定期核查。在所属部门反馈解决意见后，各类政务服务中心对反馈情况开展核查，对办事群众进行回访，听取群众意

见建议。各部门协同办理情况纳入每月“一网通办”运营报告。

七、工作要求

（一）明确工作责任。各部门应明确“办不成事”反映事项处理的分管领导及具体科室负责人，由科室负责人牵头协调解决涉及本部门“办不成事”问题。

（二）建立长效机制。各类政务服务中心应每月上报窗口台账至政务服务办，办理情况将同步反馈纪委，纳入党风廉政双月评估。注重梳理“办不成事”出现的原因及制定相应解决办法，形成“办不成事”知识库，提升同类问题解决效率。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。

（三）加强结果通报。“办不成事”工作纳入我区“一网通办”工作考核和绩效评价。区政务服务办结合政务服务“好差评”、“12345”等数据，对造成严重影响或反复“办不成事”的进行通报，对涌现出的典型做法和亮点案例进行宣传推广。

（四）严肃问责追责。对群众满意度低、群众反映问题集中的部门窗口负责人进行约谈，责令整改，整改不到位的启动问责程序。对涉嫌违纪、违法的具体线索，转相关部门依法依规处理。

上海市普陀区政务服务办公室

2023年5月17日

附件：1、《“办不成事”事项登记表》

2、《“办不成事”事项承办单》

附件 1:

“办不成事”事项登记表

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:	

附件 2:

“办不成事” 事项承办单

承办单位		工单编号		处理时限	
受理人员		转办时间		督办次数	
承办单位处 理意见	<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> 经办人员签字： 日期： </div>				
办理对象反 馈意见	 				