

兴县行政审批服务管理局文件

兴审管发〔2025〕38号



兴县行政审批服务管理局 关于印发《“办不成事”反映窗口运行工作制度》的通知

各股（室）、中心：

《“办不成事”反映窗口运行工作制度》已经局党组研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

兴县行政审批服务管理局

2025年5月15日



（此件公开发布）

“办不成事”反映窗口运行工作制度

为进一步提升兴县政务服务能力，持续深化“放管服”改革，着力打造服务更优、效率更高、惠企惠民的一流政务服务，着力解决企业群众办不成的事，不好办的事，促进审批效率更高，营商环境持续改善，特制定本制度。

一、窗口设置

兴县政务服务中心将“办不成事”反映窗口与投诉咨询、帮办代办等窗口合并设置，负责协调解决企业和群众在线上或线下办理政务服务事项时遇到的疑难事项和复杂问题，为企业和群众提供兜底服务，由专人值守。

二、受理范围

办不成事受理窗口主要受理以下事项：

（一）企业群众等各类主体在线上或线下提交申请材料后，未能成功受理、成功审批的事项，企业群众屡次到窗口仍未能办成的事项。

（二）企业群众反映在政务服务窗口办事过程中遇到的服务态度差、慢作为、不作为等问题。

（三）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，企业和群众提出的其他非政

务服务事项。

三、办理流程

（一）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”反映窗口事项登记台账。

（二）研判。对反映事项问清原因，明确分类、分层级办理。“办不成事”反映窗口自身能协调办事窗口解决的问题，当场予以协调解决；办事窗口工作人员及中层领导无法解决的，由办事窗口分管领导到“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”查找问题原因并明确解决办法。

（三）交办。当场不能解决的问题，由“办不成事”反映窗口向窗口单位派发“工单”。窗口单位必须认真研究解决办法。窗口单位无审批权限或无法单独办理的，由“办不成事”反映窗口以转办函的形式转交相关部门办理，假设涉及需要多部门联合办理的，由窗口单位报局领导调度相关部门协同办理。

（四）办结。办事窗口单位收到工单后，简单问题1个工作日办结。复杂问题3个工作日办结。特殊问题如需延时办理的，应明确延时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。问题办结后将办理情况书面回复“办不成事”反映窗口。

（五）回复。“办不成事”反映窗口收到相关责任单位的办理回复后，于一个工作日内将办结情况答复给反映问题

的企业群众。

（六）总结。对所有企业群众反映的“办不成事”事项进行统一登记汇总，闭环管理。每月汇总分析，对同类问题举一反三，及时改进相关流程、制度，防止重复出现。将汇总分析结果作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据。“办不成事”反映窗口每月将办不成事典型案例汇总报政务服务中心综合受理股，及时规范做好“办不成事”反映问题登记台账。

四、结果运用

（一）“办不成事”反映窗口受理事项办理情况作为进驻部门和窗口人员评先评优的依据。

（二）县行政审批服务管理局每年对政务服务大厅“办不成事”反映窗口办件情况进行全量回访，对服务对象不满意的办件要跟踪督办，并视情况将问题线索提交同级纪委监委。