

上海市青浦区政务服务办公室

青政务〔2023〕7号

青浦区政务服务办公室 关于印发《青浦区政务服务中心“办不成事” 反映窗口工作制度（试行）》的通知

各相关单位：

《青浦区政务服务中心“办不成事”反映窗口工作制度（试行）》经区政务服务办党组讨论通过，现印发给你们，请按照执行。

青浦区政务服务办公室

2023年1月19日

青浦区政务服务中心“办不成事”反映窗口工作制度

(试行)

第一条 为全面深化“放管服”改革，规范政务服务行为，畅通群众诉求渠道，充分发挥社会监督作用，促进审批效率不断提高，政务服务水平不断优化，营商环境持续改善，特制定本制度。

第二条 “办不成事”反映窗口（以下简称“窗口”），是指由区政务服务办公室在政务服务中心大厅设置专门的服务窗口，统一受理企业群众对政务服务的合理诉求和意见建议。

第三条 窗口由区行政服务中心负责管理，并确定专职人员，专职负责办事群众合理诉求和意见建议的受理、派单、跟踪和回访工作。

第四条 窗口工作人员严格落实“首问负责”、“限时办结”、“一次性告知”等制度。

第五条 企业群众可通过线上（PC端、移动端、热线电话）和线下（窗口、自助终端）渠道，提出“办不成事”的相关诉求。

第六条 窗口业务受理范围：

（一）企业群众等各类主体在线上或线下提交申请材料后，未能实现成功受理、成功审批的政务服务事项；

（二）企业群众多次到政务服务中心仍未能办成的政务服务事项；

（三）企业群众反映来政务服务中心办事过程中遇到的工作

人员服务态度差、慢作为、不作为等作风效能问题；

（四）企业群众提出的其他涉及政务服务类的合理诉求。

第七条 窗口工作流程：

（一）受理。当事人向“办不成事”反映窗口反映问题，工作人员立即受理，简单事项当场解决，一般事项、复杂事项现场分类处理。

（二）派单。对当场不能协调解决的问题，由中心向进驻部门派发“办不成事”问题督办工单，进驻部门须形成内部办理机制，认真研究解决办法，并在规定时间内反馈办理结果。

（三）办结。对于简单事项即收即转即办，一般事项3个工作日内办结，对于较复杂事项5个工作日内办结，对于完全不能办理的事项，做好说明解释工作。

（四）跟踪。窗口根据受理登记的事项，对进驻部门的办理进度进行全程跟踪。

（五）回访。首接负责人要根据诉求事项办理情况开展回访工作，听取当事人对办理结果的评价意见，按照政务服务“好差评”制度“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。

（六）归档。建立“办不成事”事项处理进度跟踪台账，对办理对象、联系电话、反映事项、首接负责人、受理时间、处理结果、评价意见、办结时间等信息进行记录归档。

第八条 各进驻部门对反映的问题进行分类汇总，对企业群众反映较集中的问题，制定针对措施，补足服务短板。

第九条 将响应率、解决率、满意率等指标作为量化标准，将相关部门办理情况纳入“一网通办”绩效考核。各窗口单位对于反映的问题不能及时处理的，按照中心窗口工作考核办法的有关规定给予扣分。

第十条 本制度自公布之日起执行。

附件：“办不成事”问题督办工单

附件：

“办不成事”问题督办工单

工单编号：

办理对象姓名		联系电话	
涉及部门		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：根据实际工作需要，对样表进行优化调整。

(此页无正文)

青浦区政务服务办公室

2023年1月19日印发
