

松江区人民政府办公室文件

沪松府办〔2022〕43号

上海市松江区人民政府办公室关于 转发《关于在松江区各级各类政务服务 中心设立“办不成事”反映窗口的 工作方案》的通知

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门：

为贯彻落实《上海市松江区关于全面深化“一网通办”改革，助力长三角G60科创走廊策源地（松江）高质量发展的方案》要求，坚持融合创新，加强多层次联动共建，构建为民服务体系，结合本区实际，区政务服务办起草了《关于在松江区各级各类政务服务中心设立“办不成事”反映窗口的工作方案》，现予以转发，请按照执行。



关于在松江区各级各类政务服务中心 设立“办不成事”反映窗口的工作方案

为打造国际一流的营商环境，根据《上海市松江区关于全面深化“一网通办”改革，助力长三角G60科创走廊策源地（松江）高质量发展的方案》要求，进一步倾听企业群众诉求，以“我为群众办实事”的工作导向，切实解决企业群众办事难、来回跑、走弯路等现象，在全区各级各类政务服务中心设立“办不成事”反映窗口，制定本方案。

一、工作目标

“办不成的事”是指除企业群众自身原因，以及违反或不符合法律法规、政策规定以外原因而没有办成的事，具体包括企业群众线上或线下提交申请材料后，未能实现成功受理、审批、办结，或多次来政务服务中心未能解决的问题。设立“办不成事”反映窗口，是以企业群众为中心，各级政务服务中心帮助解决不能办、不好办、不知怎么办等企业群众的急难愁问题，提升政府效能和政务服务水平，增强企业群众的获得感和满意度。

二、窗口人员设置

各级各类政务服务中心根据实际需求确定“办不成事”反映窗口数，每个中心至少设立一个窗口，明确一名登记人员，负责受理登记、问题梳理、报表上报等工作。“办不成事”反

映窗口标识要求明显可见，需按统一标准设计，标明“一网通办”标志、“‘办不成事’反映窗口”字样，落款为政务服务中心名称。

三、工作流程

“办不成事”反映窗口工作流程主要包含以下三个步骤：

1. 登记。登记人员接到企业群众反映的“办不成事”，对其反映的问题进行登记，并在1个工作日内，将无法现场回复的问题转至办理人员。

2. 办理。办理人员根据“办不成事”难易程度，在规定时间内解决诉求，并反馈企业或群众。诉求无法解决的，在规定时间内给予企业或群众解释。

3. 办结。办理人员将诉求结果反馈后，企业或群众无异议的，视为诉求办结。办理人员将诉求结果抄送登记人员，作为台账记录。

各级各类政务服务中心根据实际需求增加或减少流程，制定符合需求的工作流程。

四、工作职责

1. 登记人员职责。负责登记企业群众提出的问题和建议，对于群众的诉求能及时现场处理的，直接处理或通知办理人员现场处理；对于因企业群众自身原因或不符合规章制度办不成的事，应做好法律法规和政策解释、疏导；不能现场处理的，1个工作日内交与相关办理人员进行处理。同时，做好各类“办

不成事”的台账记录。

2. 办理人员职责。在规定时限内认真办理反映的“办不成事”，对于简易问题，应在3个工作日内进行反馈；对于情况较复杂、解决难度较大的事项，应在5-7个工作日内进行反馈；对于不能办理的事项，限定在3个工作日内给予企业群众回复，说明不能办理的原因并做好解释工作。同时，将办理结果抄送给登记人员一份，作为台账记录。

五、工作要求

1. 强化组织领导。各中心要提高思想认识，建立本中心办理“办不成事”的工作小组。要重视企业群众诉求，坚持问题导向，创新优化窗口服务方式，破除阻碍企业群众办成事的隐性壁垒，持续营造良好的政务服务环境，让企业群众办事更高效便捷。

2. 强化责任落实。各中心要细化职责分工，建立长效工作机制，明确工作小组各成员的职责。“办不成事”反映窗口的登记人员和办理人员要增强责任意识，各负其责，高质量办理“办不成事”。

3. 强化监督检查。要将“办不成事”反映窗口改革成效作为各部门、各街镇“一网通办”考核内容，作为收集企业群众意见建议的重要渠道。各中心每季度要形成工作统计报表，建立联动机制，定期召开会议解决疑难问题，不断完善全方位为企业民政务服务体系。

- 附件：1. *****中心“办不成事”登记表
2. 各级各类政务服务中心第（ ）季度“办不成事”
统计报表
3. “办不成事”反映窗口标识参考样本

登记人员		办理人员	
受理与否	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理		
受理/不予受理的原因			
受理日期		办结日期	
涉及部门		是否反馈	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
“办不成事”办理过程与结果			

（此页由“办不成事”登记人员填写）

*附表 1 仅作参考，各单位可根据实际情况进行内容调整。

附件 2

表 2. _____ 政务服务中心
第 () 季度“办不成事”统计报表

单位名称 (盖章)		
1、本季度“办不成事”反映窗口受理情况:		
“办不成事”登记 数量		“受理”: () 件 “不予受理”: () 件
涉及业务范围		
2、典型案例:		
问题及办理过程概述 (可另附页):		
办理照片 (可另附页):		

附件 3

“办不成事”反映窗口标识参考样本



