

# 桂林市秀峰区政务服务中心

## 桂林市秀峰区政务服务中心关于印发《桂林市秀峰区政务服务“办不成事”反映窗口建设运行工作规范》的通知

各街道办事处，各有关单位：

现将《桂林市秀峰区政务服务“办不成事”反映窗口建设运行工作规范》印发给你们，请认真贯彻执行。

桂林市秀峰区政务服务中心

2024年5月17日



# 秀峰区政务服务“办不成事”反映窗口建设运行工作规范

## 第一章 总则

第一条 为进一步规范秀峰区政务服务“办不成事”反映窗口（以下简称“办不成事”反映窗口）建设运行，依据国家和自治区有关规定，结合实际制定本规范。

第二条 “办不成事”反映窗口旨在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。

第三条 “办不成事”反映窗口应当遵循分类办理、闭环管理、高效协同原则，最大限度疏解办事堵点。

第四条 聚焦各类问题诉求，积极探索流程优化与服务提升路径，持续推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。

## 第二章 窗口设置

第五条 在服务大厅醒目位置设立“办不成事”反映窗口，并确保制度健全、责任到位、人员到岗。

第六条 根据上级政务服务监督部门要求，逐步建立完善“办不成事”反映窗口与12345政务服务便民热线、经营主体反映问题

响应处置线上专区、政务服务“好差评”等联动协同机制，运用好线上线下反映渠道，强化信息共享共用，为企业和群众提供多维度、全方位的服务。

### 第三章 受理范围

第七条 “办不成事”反映窗口受理范围。

（一）企业和群众在线上或线下提交合法合规申请材料后，未能实现成功受理、成功办理的政务服务事项。

（二）企业和群众线下提交合法合规申请材料或受理条件已符合要求，但多次到政务服务场所仍未能办成的政务服务事项。

（三）企业和群众对政务服务事项的办理结果或反馈意见有疑议的。

（四）因法律、法规、规章、行政规范性文件规定，部门之间办理条件或需提交的材料设置互为前置条件，造成企业和群众无法提供材料办不成事的。

（五）企业和群众反映在政务服务场所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，导致办不成事的。

（六）企业和群众提出的其他涉及政务服务的合理诉求。

第八条 涉法、涉诉、信访、企业和群众之间的纠纷等不属于政务服务范畴的诉求不在本规范受理范围，由“办不成事”反映窗口工作人员做好解释疏导并尽可能告知相关承办部门及联系方式。

## 第四章 办理流程

第九条 “办不成事”反映窗口实行首问负责制，按照“一窗受理”服务流程办理。

（一）受理渠道。企业和群众可通过广西数字政务一体化平台、“智桂通”移动应用端、12345 政务服务便民热线及政务服务中心的“办不成事”反映专窗等渠道提交诉求。

（二）受理方式。12345 政务服务系统完成对接后，企业和群众线上反映问题的，由 12345 政务服务便民热线流转至“办不成事”反映流转系统，“办不成事”反映窗口工作人员负责登记受理；企业和群众线下反映问题的，“办不成事”反映窗口工作人员通过“办不成事”反映流转系统登记受理。

1.企业和群众反映事项责任明确的，“办不成事”反映窗口工作人员经“办不成事”反映工作领导小组办公室甄别审核后督促相关窗口部门认领处理；企业和群众反映事项责任不明确、情形较为复杂或涉及跨部门业务的，“办不成事”反映工作领导小组办公室提交“办不成事”反映工作领导小组，由“办不成事”反映工作领导小组研究后明确责任窗口部门和办结时限。

2.对因法律法规政策规定“不能办”的事项，由“办不成事”反映窗口工作人员协同责任窗口部门做好解释疏导工作，取得企业和群众理解。

3.对企业和群众反映的服务态度差、慢作为、不作为等作风效能问题，政务服务监督管理部门按照投诉相关流程处理；仍未改进的，提交有关部门处理。

4.对企业和群众不会办理、需要帮办代办的事项，由“办不成事”反映窗口工作人员帮办代办或协调处理；对残障人士、老年人等特殊群体，由“办不成事”反映窗口工作人员协调相关窗口部门启动绿色通道办理。

5.对需要到政务服务场所外办理的事项，由“办不成事”反映窗口工作人员告知办理渠道。

（三）办结反馈。专窗工作人员将受理结果反馈诉求人，并做好记录。

（四）台账管理。“办不成事”反映窗口工作人员应及时做好已办结事项的台账整理工作。

（五）分析总结。“办不成事”反映工作领导小组办公室负责对“办不成事”反映窗口受理、交办、办理结果等数据进行综合分析，强化政务服务监督实效，提高服务质量。

## 第五章 办理要求

第十条 “办不成事”反映窗口办理时限和要求。

（一）咨询类。原则上当场办结，最长办结时间不得超过4个小时。

(二) 建议类。常规事项 24 小时以内办结，非常规事项 48 小时以内办结。

(三) 求助投诉类。

1. 一般问题。只涉及一个部门的，相关部门应在 1 个工作日内处理完成。若在期限内无法办结的，相关部门应在到期日之前将情况反馈“办不成事”反映窗口，由“办不成事”反映窗口工作人员向诉求人说明理由和办结期限。

2. 较复杂问题。涉及多个部门的、需要召开多部门协调会的、需要外出调查（现场踏勘）的，牵头部门应协同相关部门在 5 个工作日内形成办理意见并向“办不成事”反映窗口反馈。若在期限内无法办结的，相关部门应在到期日之前将情况反馈“办不成事”反映窗口，由“办不成事”反映窗口工作人员向诉求人说明理由和办结期限。

3. 对于客观上无法解决的问题，责任部门限定在 3 个工作日内向“办不成事”反映窗口提交文件依据和情况说明，并协同“办不成事”反映窗口工作人员向诉求人说明原因，做好解释工作。

第十一条 在收到办理结果的当日或 24 小时以内，“办不成事”反映窗口工作人员需以电话或书面的方式向诉求人反馈，听取诉求人对办理结果的意见建议，并将诉求人的意见建议向相关部门反馈，反馈情况记录形成台账。

第十二条 “办不成事”反映窗口及时对所办结事项的相关文件进行整理、归档。

## 第六章 监督检查

第十三条 “办不成事”反映工作领导小组办公室应对“办不成事”反映窗口运行情况进行监督检查，对服务对象不满意的办件要跟踪督办。

第十四条 “办不成事”反映窗口工作人员应履职尽责，表现突出的按照相关规定进行表扬激励；懈怠失职的要批评教育，必要时予以撤换，涉嫌违纪违法的依法依规严肃追责。

第十五条 “办不成事”反映窗口受理事项办件情况纳入政务服务监督管理部门对窗口部门评先评优的依据。市政务服务监督管理部门每年对县（市、区）、乡级“办不成事”反映窗口办件情况进行全量回访，回访结果纳入对各县（市、区）政务服务绩效考核的重要依据。

## 第七章 附则

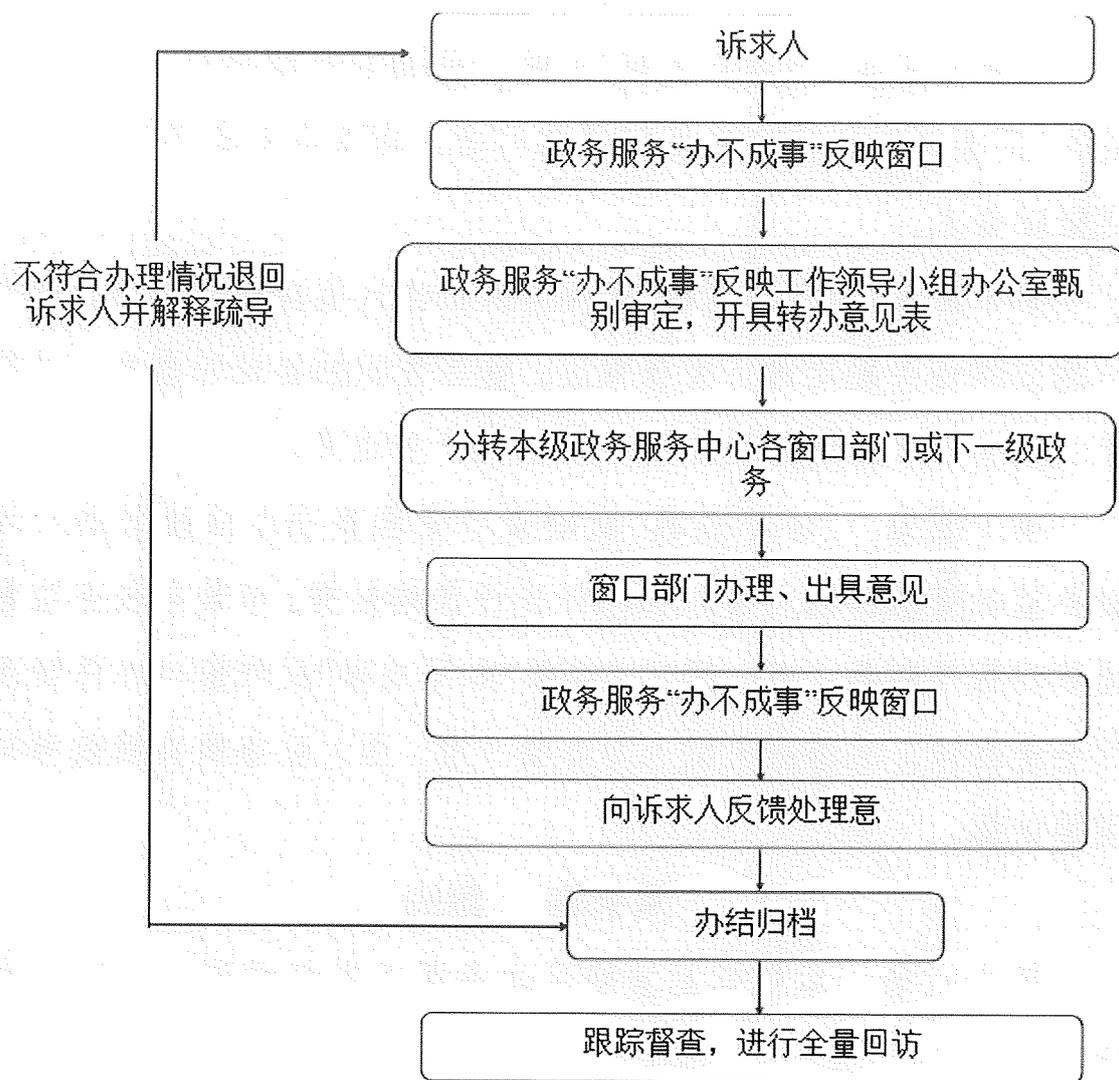
第十六条 本规范由秀峰区政务服务监督管理办公室负责解释。

第十七条 本规范自印发之日起施行。

附件：1.政务服务“办不成事”反映窗口工作流程图  
2.政务服务“办不成事”反映事项登记表

附件 1

## 政务服务“办不成事”反映窗口工作流程图



附件 2

## 政务服务“办不成事”反映事项登记表

工单编号：

诉求人姓名		联系电话	
受理人员		受理时间	
反映事项内容记录			
诉求人确认	签字：		年 月 日
政务服务监督管理 部门分办	分办意见：		
	签字：		年 月 日
责任窗口部门 回复处理情况	承办窗口部门：		
	处理结果：		
	负责人签字：	办结时间：	年 月 日
满意度回访	1 是否解决： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 部分解决 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他 2 满意度： <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意  意见建议：  回访人员：		

