

# 进一步加强区镇村三级“办不成事” 反映窗口建设的工作方案

为深入贯彻落实党的二十大精神，围绕高质量发展战略部署，以打好“干部思想作风转变”战役为抓手，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）以及省、市、区的有关要求，我局结合实际，就进一步在我区加强区镇村三级“办不成事”反映窗口建设，制定如下工作方案。

## 一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，聚焦企业群众的急难愁盼，积极加强政务服务干部队伍作风建设，通过设置“办不成事”反映窗口，为企业、群众提供兜底服务，解决企业、群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题，力争实现“反映事项100%响应，可办事项100%办结，办结事项100%满意”，全面提升政务服务效能，增强企业群众办事幸福感和获得感。

## 二、组织架构

成立潮安区“办不成事”反映窗口工作领导小组，组长由分管副区长庄财盛担任，副组长由区委组织部副部长苏树浩和区政数局局长施坤平担任，成员由区发改局、区教育局、

区工科局、区民政局、区司法局、区财政局、区人社局、区自然资源局、区住建局、区交运局、区水务局、区农业农村局、区文广旅体局、区卫健局、区退役军人事务局、区应急管理局、区市监局、区审计局、区统计局、区医保局、区公安分局、区生态环境局、区国家保密局、区委宣传部、区档案局、区委编办、区委统战部、区地志办、区税务局、区社保局、区残联、区烟草专卖局、区消防救援大队、区金融局、市公积金中心潮安管理部、区深能燃气有限公司、区供电局、区万润供水有限公司和各镇（场）各一位负责政务服务工作的领导组成。

领导小组下设办公室，办公室设在区政数局，承担领导小组日常工作。办公室主任由局长施坤平兼任，副主任由副局长林静勉担任，成员由各成员单位负责该项工作的业务骨干组成。

各镇（场）、村需于 2023 年 8 月 15 日前参照区成立工作领导小组，明确办公室成员并完善窗口设置，形成区、镇、村三级全覆盖的组织架构，负责组织落实好此项工作。

### **三、重点任务**

#### **（一）规范窗口设置**

在区级政务服务大厅（含分厅）、镇村级党群服务中心（即镇公共服务中心、村便民服务站）等处显眼位置设置“办不成事”反映窗口，区、镇级大厅入口摆放大型指引牌，村

级便民服务站摆放桌面立牌，为办事群众提供直观指引。

## （二）办理原则

1. 原则上仅受理政务服务事项、公共服务事项的相关业务，鼓励各级政务服务中心（党群服务中心）结合实际积极创造条件，尽可能延伸至其他便民利企的领域。

2. 不属于受理范畴的业务，由窗口人员指引至其他相关办理路径；因法律法规政策规定“办不了”的事，根据职能，由窗口工作人员或职能部门相关人员做好解释疏导。

3. 需要跨领域、跨部门、跨层级而“较难办”的事，由办公室进行协调，组织相关职能部门联合办理，并提供申报辅导服务，同时推动各部门共享关键信息，协同办理；对于确实“很难办”的事，由办公室提交领导小组进行协调解决。

4. 因办事窗口或职能部门业务人员履职服务“不到位、不作为、乱作为、慢作为”“吃拿卡要”等原因办不成的，由领导小组督促相关办事人员立即整改，按规定办理，如果整改不到位的，移交相关监管部门。

## （三）管理制度

按市政数局《关于印发〈潮州市各级政务服务大厅“办不成事”反映窗口管理制度〉的通知》要求执行。（详见附件）

## 四、保障措施

（一）提高认识。要将“办不成事”反映窗口解决企业

群众办事堵点难点问题作为推进潮安“放管服”改革，打造一流营商环境，促进高质量发展，转变干部工作作风，提升政务服务水平的重要抓手，强化领导，狠抓落实。

（二）完善服务。对前来反映问题的群众企业，要热情接待，积极引导，主动了解问题情况，及时协调相关部门给予反馈回复，并做好解释工作。落实台账制度，对反映的问题，做好登记，及时跟进，督促相关部门按时办理反馈。

（三）总结宣传。要通过“办不成事”反映窗口把群众难办的事办成，发现现象背后的共性问题，着力补齐短板，倒逼相关业务流程优化、服务升级，更要以此为契机完善制度、形成机制，有效提高办事效率和巩固办事成效。对实践中出的好经验好做法，也要及时收集整理，树立典型，加强宣传，进一步扩大窗口的影响力和执行力。

附件：关于印发《潮州市各级政务服务大厅“办不成事”  
反映窗口管理制度》的通知