

韶关市政务服务数据管理局文件

韶政数〔2021〕35号

关于印发《韶关市政务服务大厅“办不成事” 反映窗口管理制度》的通知

市各有关单位，各县（市、区）政务服务数据管理局：

现将《韶关市政务服务大厅“办不成事”反映窗口管理制度》
印发给你们，请遵照执行。

韶关市政务服务数据管理局

2021年6月8日

韶关市政务服务大厅

“办不成事”反映窗口管理制度

第一条 为进一步规范政务服务大厅“办不成事”反映窗口的受理范围、受理方式、受理流程等内容，加强市县两级政务服务大厅“办不成事”反映窗口的建设和管理，提升企业群众政务服务的便利度、获得感，进一步优化我市营商环境，结合本市实际，制定本管理制度。

第二条 本管理制度适用于本市各级政务服务大厅设立的“办不成事”反映窗口。

第三条 本市各级政务服务大厅应当结合咨询、投诉窗口设立“办不成事”反映窗口，由专人负责受理群众反映办不成事的情形，做到一次性告知。

第四条 本管理制度所称“办不成事”，是指企业、群众在政务服务大厅办理政务服务事项、公共服务事项时，在线上、线下提交申请材料后，由于各种原因未能成功受理、成功审批或办事群众多次到政务服务大厅办理却未能解决问题等情形，可向“办不成事”反映窗口反映。

对涉及涉法涉诉、信访、已立案等办事事项，以及法律法规文件明确规定不予办理的事项，不属于本制度所称“办不成事”事项，政务服务大厅“办不成事”反映窗口不予受理。

第五条 受理流程。

（一）受理。窗口工作人员为群众填写“办不成事”受理情况登记表，及时收集、分析群众办不成事的有关情况。

（二）转办。窗口人员对一些不能在现场明确答复或办理的事项，要填写转办单，及时转办相关部门单位予以答复或处理。对一些情况复杂或涉及多个部门单位的，要牵头召开或明确相关部门单位牵头召开联席会议研究解决。

（三）办理。收到转办单的部门单位应当及时办理。一般事项应在2个工作日内办理完毕并答复大厅“办不成事”反映窗口，复杂事项应在5个工作日内办理完毕并答复大厅“办不成事”反映窗口。

（四）反馈。大厅“办不成事”反映窗口收到部门单位的办理答复意见后，应在半个工作日内将办理结果反馈给办事群众，并做好群众的解释疏导工作。

第六条 受理方式。

（一）现场反映。办事群众可在服务大厅上班时间直接到所属政务服务大厅“办不成事”反映窗口反映；

（二）电话反映。办事群众可在服务大厅上班时间通过所属“办不成事”反映窗口公布的服务电话（投诉电话）反映。

第七条 处理方式。

（一）咨询事项。由窗口人员或协调相关进驻单位人员进行答复，做到一次性告知。

（二）办理事项。

对“办不了”的事项：由窗口人员或协调相关进驻单位人员做好解释疏导；

对“很难办”的事项：由窗口人员加强与相关进驻单位的沟通协调，看能否通过“容缺容承”、数据共享等方式予以解决；

对“不给办”的事项：及时了解相关情况，对能够办理的事项，协调督促相关单位予以办理。

第八条 登记备案。“办不成事”反映窗口人员做好事项受理登记备案，做好问题办理受理回访工作，对登记问题进行统计分析，及时向相关部门提出优化意见建议。

第九条 各级政务服务大厅应与进驻单位建立健全协调处理机制，做好有关问题处理工作，对涉及多个部门或多个窗口的事项，各级政务服务大厅应当牵头组织或指定相关责任单位组织召开联席会议，协调处理反映的问题。

第十条 本管理制度自印发之日起施行。

附件：韶关市政务服务大厅“办不成事”反映窗口受理
登记表

附件

韶关市政务服务大厅“办不成事”
反映窗口受理登记表

N0:

申 请 人		联系电话	
证件信息		地 址	
事项名称			
问题反馈			
受理情况			
办件结果	(办结 / 在办 / 补正材料)		
经办人	(办结 / 在办 / 再次补正)	联系电话	
回访情况			
备 注			

公开方式：主动公开

韶关市政务服务数据管理局办公室

2021年6月8日印发
