

# 切实帮助企业 and 群众“真办成事”

钱维

习近平总书记在党的二十大报告中指出，要扎实推进依法行政，转变政府职能，优化政府职责体系和组织结构，提高行政效率和公信力，全面推进严格规范公正文明执法。今年年初，国务院印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》，明确提出在政务服务中心设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。此前，南京市玄武区已紧紧围绕“打造营商环境最优区”这一目标，积极转变政府职能，深入推进“放管服”改革，着力打造优质政务服务环境，2021年4月，就已经在省内率先设置“办不成事”反映窗口，为到政务服务中心办事的企业和群众提供兜底服务和解决方案，有效破解企业和群众在现场办理过程中遇到的难办理、办不成、办不了等“疑难杂症”，推进“先解决问题再说”机制在政务服务中进一步落地见效。目前，玄武区的“办不成事”反映窗口推广覆盖至区人社、公安、税务、婚姻登记4个分中心，以及各街道便民服务中心，实现全覆盖，在制度层面探索形成了一条切实解决企业、群众诉求的有效途径，让企业和群众高兴而来，满意而归。

## “四个强化”形成合力

近年来，玄武区立足加快“放管服”改革，不断优化营商环境，方便企业和群众办事，多渠道、全方位打造“满意玄武”政务服务。通过设立“办不成事”反映窗口，有效改善了政务服务。

强化服务意识。牢固树立“先解决问题再说”的服务意识，坚决不让问题拖在手里。针对部门职责不清、管辖争议等疑难复杂问题，在区政务服务中心设置“办不成事”反映窗口，推动问题解决。“办不成事”反映窗口除了处理企业和群众在现场办事遇到的难题之外，对于企业和群众通过“好差评”系统、监督投诉电话、意见留言簿等其他方式反映的意见建议，一并进行收集、汇总、分析，并逐一进行处理和整改反馈。

强化责任落实。窗口接待服务对象时，严格实行首问负责制和首接负责制。工作人员对属于本岗位职责范围内的，能马上办理的立即予以办理，不能马上办理的，耐心说明情况，并告知有关事项，提供必要的资料，热情耐心解答服务对象的询问。对超出本岗位解决能力的，即刻引领服务对象到“办不成事”反映窗口。将受理该事项的工作人员定为第一责任人，该事项移交至“办不成事”反映窗口后，首接人员全程协助后续办理工作，不能一推了之。

强化业务能力。为切实提高“办不成事”反映窗口解决问题的能力，经过认真考察和筛选，聘请前工商系统全国劳模和业务能手，专门负责“办不成事”反映窗口工作。依托其扎实的业务知识和丰富的工作经验，更有成效地帮助群众剖析问题根源，寻找解决办法，同时“以点带面”带动其他窗口业务能力和服务水平的整体提升。

强化流程管控。先后制定《玄武区政务服务中心“办不成事”反映窗口事项登记表》《玄武区政务服务中心“办不成事”反映专窗处理流程图》，对群众现场反映的问题逐一登记，并按照规定流程进行受理协调。办理结束后由窗口工作人员进行归档，为下一步查找问题原因、优化业务流程提供数据和案例支撑。

## “四种类型”分类解决

“办不成事”反映窗口对来区政务服务中心办事的企业和群众暂未满足的诉求进行专项办理。在实践中，反映窗口认真分析“办不成事”的原因，并区分类型采取不同措施进行处理。

---

“不能办”的事项做解释，取得群众理解。对于缺乏法律法规和相关政策支持依据的事项，耐心向企业和群众解释相关政策要求，告知其“无法办理”。对于缺少关键性支撑材料的事项，积极告知获取材料的途径或方式。

“不好办”的事项想办法，帮助办理成功。对于缺少非关键性、非支撑性材料的事项，现场与有关部门进行沟通协调，努力通过容缺受理、告知承诺等方式，积极发挥“互联网+”功能，采取远程连线、数据共享、视频验证等途径，切实解决问题堵点，推进问题及时解决。

“不给办”的事项查责任，严肃追究处理。对于因工作人员业务工作不熟悉、流程不够优化、服务态度不够好，而导致相关事项没有办理成功，该事项移交至“办不成事”反映窗口后，查明责任，对相关人员加以取消评优资格、扣发奖金等处理。

“暂时办不了”的事项事后议，“一事一议”促解决。对于极少数因职责不清、管辖争议或其他历史原因造成的疑难复杂问题，现场暂时无法解决的，事后由区行政审批局牵头，组织相关部门召开联席会议“一事一议”，积极寻找政策支持和解决途径。原则上3个工作日内给予答复，特别复杂事项5个工作日内给予答复。

## “三项举措”总结提升

为进一步提高窗口服务满意度，玄武区多渠道、全方位征集群众意见建议，对企业和群众到区政务服务中心办事时遇到的各种问题，健全完善问题受理、综合研判、协同处置的全链条处理机制，推动问题得以及时有效解决。

总结分析促改进。区政务服务中心以月为周期对受理事项进行汇总研究，梳理出群众反映问题最为突出的事项、最为突出的窗口、最为突出的情形，并逐一分析原因，查找问题症结，为下一步改进工作提供有力支撑。

加强考核帮提升。对于窗口工作人员，如发现属于服务态度原因导致企业和群众办事没成功的，按照窗口服务规范和服务纪律要求，前两次进行谈话提醒、扣发奖金，第三次则直接辞退。对于各相关部门不配合进行有关事项办理，又无法说明正常原因，或者超出时限办理的，则在年底“放管服”考核中予以相应扣分。

建章立制优流程。通过“办不成事”反映窗口“收集—协调—处理”流程后，结合在协调过程中商议出的好的经验做法，在与业务部门充分沟通后，及时在相关窗口进行推广，让经验做法成为处理问题的常态化手段。例如针对“房屋租赁备案”时只有房产证和土地证原件，房主无法到现场，无法提供房主有效证件的情况，在区政务服务中心窗口通过视频连线确认的方式进行认证，已经成为解决这一问题的常态化手段。

玄武区始终坚持问题导向，把“办不成事”反映窗口作为发现问题、暴露问题、整改问题的窗口，持续优化政务服务，持续提升企业和群众满意度，提高了窗口的服务能力和工作质效。自“办不成事”反映窗口设立以来，已受理咨询400余件，并牵头解决各类疑难复杂办件60余件，如协调解决交通工程公司办理股权变更、物业公司办理注销业务等。在市作风办组织的窗口服务满意度第三方评议中，玄武区已连续三年位列全市第一。

（作者系中共南京市玄武区委副书记、区长）