

# 上海市崇明区政务服务办公室

崇政服办〔2023〕8号

---

## 关于印发《崇明区政务服务线上线下“办不成事” 反映窗口建设运行工作机制》的通知

各有关单位：

现将《崇明区政务服务线上线下“办不成事”反映窗口建设运行工作机制》印发给你们，请认真组织落实。

上海市崇明区政务服务办公室

2023年10月26日

# 崇明区政务服务线上线下“办不成事”反映窗口建设运行工作机制

为深化推进“一网通办”改革，聚焦急难愁盼，建立健全办事堵点发现解决机制，最大限度畅通企业群众诉求渠道，提升企业群众办事便捷度，根据《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕29号）有关工作要求，结合本区实际，特制定崇明区政务服务线上线下“办不成事”反映窗口建设运行工作机制。

## 一、工作目标

坚持“以人民为中心”的发展理念，建立线上线下“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，高效推进全流程闭环管理，切实解决企业和群众在办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题，畅通渠道，健全办事堵点主动发现、高效解决、分析应用机制，持续推进政务服务运行标准化、供给规范化、办事便利化，着力为民办实事、惠企优服务，提升政务服务效能，优化营商环境。

## 二、反映渠道

规范统一窗口名称为“办不成事”反映窗口：线下，全区各政务服务中心在大厅显著区域，设置“办不成事”反映窗口，并配备醒目的标识标牌；线上，依托区“一网通办”平台、企业专属网页（PC端）、“随申办”市民云、企业云崇明旗舰店（移动端）和政务服务自助终端，设置崇明区“办不成事”反映窗口，同时

承接市“一网通办”总门户“办不成事”中途退出反映渠道收到的办事流程中的“卡壳”堵点问题。线上线下齐发力，为企业群众提供多维度、全方位服务。

### 三、受理范围

全面受理企业和群众在政务办事过程中遇到的“办不成事”的各类疑难事项和复杂问题，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、办结的事项；到政务服务中心未能办成或解决的政务服务事项；在线上线下办事过程中遇到的其他问题。对于因法律法规限制或有明确文件规定等不能办理的事项，对反映人做好解释工作，不纳入受理范围。

### 四、运行机制

遵循分类办理、闭环管理、高效协同原则，加强解决“办不成事”统筹协调力度，建设区“办不成事”受理处置系统（以下简称“处置系统”），形成“统一受理、分类派单、限时办结、回访督办、反馈整改”全流程闭环运行机制。

（一）统一受理。线下，各政务服务中心大厅“办不成事”反映窗口负责接待企业群众诉求反映，原则上所有诉求均应在处置系统中做好登记，其中对本中心负责处置的诉求及时进行受理并处理，对需要上级主管部门或其他单位处理的诉求，提交处置系统生成工单，由相关单位处理。线上，区“办不成事”反映窗口接收的工单，由事项主管部门或政务服务中心确认受理。市“一网通办”总门户“办不成事”中途退出反映渠道的工单，由区行

政服务中心登录“好差评”管理平台受理并录入处置系统。对不属于受理范围的问题，各单位要做好解释工作。

（二）分类派单。处置系统中接收的工单原则上根据事项的归属或具体办理地点，由处置系统自动进行派单，工单信息中无法确认以上要素的，由区行政服务中心了解具体情况后进行人工派单。各事项主管部门和政务服务中心落实专人每天及时登录处置系统完成工单的收件和内部协调处置，需要其他单位协办的可在处置系统中发起协办，需要下属政务服务中心处置的可以向下派单。

（三）限时办结。对于线上线下反映的“办不成事”问题，要坚持问题导向、结果导向、效果导向，能够当场解决的应当场解决，不能当场解决的原则上落实“1、3、5”限时办结（即接单后1个工作日内先行联系企业群众沟通了解具体问题；对简单问题当日办结回复，对一般问题3个工作日内办结回复；对复杂问题5个工作日内办结回复）。对确实难度较大问题，要及时反馈进行解释说明，并做好跟踪服务。办理实行首受负责制，涉及多部门事项，由首先接单的部门提出协办，各部门应积极主动配合，共同促进问题解决。处置系统设置“红黄绿”三色提醒，在办结时限24小时内的工单亮黄色提醒，超时件亮红警示。

（四）回访督办。各单位要对本系统、本中心承办问题做好逐一回访，了解接诉即办情况和满意度，确保企业群众反映了办得成、办得满意。区行政服务中心将对已办结的“办不成事”反

映问题，进行回访督办和满意度测评。对回访中发现应解决未解决、谎报瞒报等问题的，区政务服务办将对有关单位进行通报并对有关问题进行再督办，限时整改到位。

（五）反馈整改。“办不成事”反映窗口的日常运行由各事项主管部门和各政务服务中心按照办理流程负责完成。各单位对于线上线下“办不成事”反映窗口反映的相关问题以及优化解决的措施路径，要作为业务流程再造、办事流程优化、窗口作风转变的重要抓手，不断整改提升，确保企业群众高效办事。

## 五、工作要求

（一）加强组织领导。区政务服务办负责全区线上线下“办不成事”反映窗口工作机制的建立、组织实施和监督考核，负责线上“办不成事”反映窗口的设置、系统建设、数据维护和跨部门、跨层级疑难问题的协调；区行政服务中心负责诉求工单的派发、答复的回访和整改处置情况的统计和监督。各事项主管部门、政务服务中心分别负责本系统事项对接处置和线下窗口设置，建立内部工作机制，细化工作措施，抓好正常运行，强化协作配合，确保企业群众诉求问题有效解决。区纪委监委将通过处置系统监督各单位对企业群众反映诉求的处置情况。

（二）落实工作人员。各单位要结合“好差评”工作明确一名“办不成事”处置专员，负责涉及本单位线上工单的接单、统筹协调和跟踪处置。各政务服务中心要安排一名“办不成事”反映窗口办理专员，负责受理企业群众诉求，处置系统操作、记录

反映台账、信息上报、总结归档等工作；安排一名“办不成事”反映窗口负责人对反映的问题总体负责，联系协调窗口部门整改、解决或解释答复并进行全程跟踪督办。

（三）狠抓工作落实。各单位要提高政治站位，转变工作思路，理清工作流程，明确工作要求。及时梳理企业群众“办不成事”问题清单，认真分析办不成事原因，查找“一网通办”改革中的弱点、盲点，强化纵向沟通、横向协调，及时改进工作，切实提升政务服务的标准化、规范化、便利化、智慧化水平，破除阻碍企业、群众办成事的隐性壁垒，打造便捷高效的政务服务环境，持续优化营商环境。

（四）加强宣传考核。各单位要充分利用各类媒体渠道，广泛宣传“办不成事”反映窗口的功能和作用，不断提高窗口知晓度，扩大窗口影响力、增强窗口执行力，同时不断总结推广运行中好的经验做法，推动形成良好舆论氛围。各单位“办不成事”反映窗口工作推进落实完成情况、问题处理结果和满意度情况将纳入年度“一网通办”考核评估，区政务服务办将加强定期运营情况通报。