

内乡县行政审批服务中心文件

内政服〔2021〕12号

关于印发《优化营商环境解决企业群众办不成事问题方案》的通知

各股室、各单位窗口：

内乡县行政审批服务中心《优化营商环境解决企业群众办不成事问题方案》已经中心党组研究同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



内乡县行政审批服务中心优化营商环境解决企业群众办不成事问题工作方案

为深入贯彻国家及省市县关于优化营商环境的决策部署，持续深化“放管服”改革，全面落实营商环境改革任务，不断提升中心政务服务能力和政务服务水平，着力打通政策落地“最后一公里”，为企业群众提供更加高效、规范、精细的政务服务，加快打造一流县域政务服务高地，助力内乡经济社会高质量发展，制定本工作方案。

一、指导思想

践行以人民为中心的发展理念，坚持问题导向，一切从企业群众的获得感、满意度出发，及时汇集企业群众“办不成事”问题，认真分析原因，协调督促相关窗口及时整改，破除阻碍企业群众办事的隐性壁垒，打通企业群众“办不成事”问题“最后一公里”，打造轻易不向企业群众说“不”的无微不至服务，全面提升政务服务高效化、规范化、精细化，推动内乡营商环境持续优化。

二、组织机构

成立行政审批服务中心优化营商环境解决企业群众“办不成事”问题工作领导小组，组长由郑建萍同志担任，副组长由崔晓雨同志、卢晓同志担任，成员包括进驻县为民服务中心各窗口单位首席代表。领导小组下设办公室，设在内乡县行政审批服务中

心，负责计划制定、统筹协调、组织推进、督查考核及领导小组交办的其他工作。

三、工作对象

本方案所指“办不成事”，是指企业群众在政务服务领域未能实现成功受理、成功审批或多次在线上线下未能解决问题的有关情景，主要涉及办理依申请事项时遇到不能“办成事”的情况（不含涉法、涉诉、涉访及与当前政策法规不符合的事项）。

四、重点任务

（一）主要措施。在县行政审批服务中心大厅设立“办不成事”反映窗口，及时发现、汇集、上报、协调解决企业群众“办不成事”问题，为企业群众解决政务服务领域的堵点、难点、痛点等问题。

（二）机制流程。在接待企业群众过程中，应按照分级办理、前后联动、多方会审、一事一议的原则，实行“提级响应服务”机制。三级响应，即简单问题窗口解决；二级响应，即复杂情况派发各窗口部门协调内部科室或报牵头部门协调解决；一级响应，即特殊情况一事一议，难点问题上报中心领导小组研判协调解决。

（三）工作时限。针对群众反映的“应办未办”事项，有关窗口、单位要在5个工作日内解决；对于“完全不能”办理的事项，有关窗口、单位要在3个工作日内给予群众回复，说明不能办理的原因，并做好解释工作。

（四）结果核查。在各窗口反馈解决“办不成事”结果后，

由领导小组办公室进行核查，对企业群众进行回访，听取群众意见建议。

(五) 一事一议。建立健全协调联审机制，对于中心协调无法解决的难点问题，第一时间上报县优化营商环境领导小组，推动解决群众“办不成事”工作落实落地。

五、工作要求

(一) 提高思想认识。中心各股室、各单位窗口要提高政治站位，统一思想认识，将解决企业群众“办不成事”问题工作作为深化“放管服”改革、优化营商环境的重要举措和开展党史学习教育的重要内容、重要抓手，使党史学习教育成果转化成为“为民办实事、解难事”的实际行动。同时将解决“办不成事”工作列入各股室、各单位窗口重要议事日程，强化统筹协调力度，选择能力强、素质高的工作人员组建本部门工作专班，形成推动工作的整体合力。

(二) 狠抓工作落实。中心各股室、各单位窗口要转变工作思路，理清工作流程，明确工作要求，加紧梳理企业群众“办不成事”问题清单，认真分析办不成事原因，查找“放管服”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。

(三) 抓好监督考核。领导小组定期督办，会同相关部门适时回访，将落实情况纳入日常营商环境监测指标和年度考评范围，

确保各项工作落到实处。同时，对相关责任落实不到位的窗口和个人作为优化营商环境线索上报县相关部门。

(四) 强化总结宣传。及时总结解决“办不成事”工作的问题、进展和成效，形成可推广、可复制的经验做法和制度机制，远近结合，有序推进。中心办公室要积极宣传创新举措、典型做法和亮点案例，推动形成良好舆论氛围。

附件 1.内乡县行政审批服务中心优化营商环境解决企业群众“办不成事”问题工作领导小组。

- 2.内乡县行政审批服务中心“办不成事”反映窗口工作制度
- 3.内乡县行政审批服务中心“办不成事”事项登记表
- 4.内乡县行政审批服务中心“办不成事”事项处理进度跟踪台账

附件 1

内乡县行政审批服务中心优化营商环境解决企业群众“办不成事”问题工作领导小组

为进一步推进中心优化营商环境解决企业群众“办不成事”问题，结合中心工作实际，按照中心大厅区域划分，现成立优化营商环境解决企业群众“办不成事”问题工作领导小组，具体名单如下：

一、领导小组名单

组 长：郑建萍 中心党委书记、主任

副组长：崔晓雨 中心党组成员、副主任

卢 晓 副主任

成 员：陈雪瑞 公民个人事项服务区（税务）负责人

聂建青 公民个人事项服务区（公安）负责人

刘东雷 公民个人事项服务区（残联）负责人

谢 磊 “马上办”服务区负责人

史 朋 公民个人事项服务区（社保）负责人

李军鸿 商事登记区负责人

李 明 投资项目联审联批服务区负责人

雷宛锋 公民个人事项服务区（房管）负责人

王振宇 综合窗口服务区负责人

陈 鹏 不动产登记集成服务区负责人

王少阳 中心督查股股长

张菲菲 中心便民服务股股长

领导小组下设办公室，办公室设在中心业务股，崔晓雨同志兼任办公室主任。办公室联络员：李肃。具体负责“办不成事”反映窗口日常工作。

内乡县行政审批服务中心“办不成事”反映窗口工作制度

为进一步优化营商环境，方便企业群众办事，把“办不成的事”转变为“办得成的事”，确保企业群众办事不白跑、不扑空、有地儿找、有人帮。县行政审批服务中心设立“办不成事”反映窗口，特制定本制度。

第一条 服务对象到行政审批服务中心（以下简称中心）办理事项时，在群众提交申请后，不能实现成功受理、成功审批，或者多次跑路未能办结等问题，均可向中心“办不成事”反映窗口申请服务。“办不成事”窗口当日值班人员负责受理当事群众的申请，并填写中心《办不成事”事项登记表》。

第二条 “办不成事”窗口实行“否定答复报告”，窗口工作人员原则上不得对前来办事的企业群众说“不”。

第三条 受理申请后，窗口当日值班人员应当详细咨询登记，帮助群众到相关服务区域进行处理，全程跟踪了解有关部门的处理进度，并及时将有关情况反馈给当事人。处理过程及结果应当详细登记到“办不成事”事项处理进度跟踪台账，相关人员按照要求进行签字并备案，以备后期检查及回访工作。

第四条 中心“办不成事”反映窗口工作人员在接待企业群众反映诉求后实行“提级响应服务”机制。简单问题，窗口即办；

复杂问题，转派至责任部门核实处理，限定3个工作日内给出初步反馈意见；特殊情况，一事一议、联动会审，限定7个工作日内解决；难点问题，报送县优化营商环境领导小组办公室分析研判，限期内回复释因，直至办结。

第五条 办事群众对办理结果不满意的，中心应当要求处理单位窗口重新进行核实，如过错责任在窗口工作人员或窗口单位的，中心应当通报有关单位和领导，并提出处理意见。

第六条 中心领导小组办公室应当定期或不定期会同督查股对申请人进行回访，了解有关情况，征询其对中心的意见和建议。

第七条 本制度由内乡县行政审批服务中心负责解释，自发布之日起开始实施。

附件 3

行政审批服务中心“办不成事”事项登记表

事项编号：

办理对象姓名		联系电话	
受理人员		受理时间	
“办不成事” 情况记录			
办理对象确认	签字：	日期：	
责任窗口（单 位） 回复、处理情况			
	经办人员签字：	日期：	

注：事项编号以阿拉伯数字日期+当日申请序号顺续。例如，
2021 年 8 月 10 日申请的第三件办不成事编号为“2021081203”

附件 4

内乡县行政审批服务中心“办不成事”事项处理进度跟踪台账

-11-