

垫江府办发〔2021〕18号

**垫江县人民政府办公室
关于印发垫江县解决政务服务领域
“办不成事”问题工作方案的通知**

各乡镇人民政府、街道办事处，县政府各部门，县属各企事业单位：

《垫江县解决政务服务领域“办不成事”问题工作方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

垫江县人民政府办公室

2021年8月17日

(此件公开发布)

垫江县解决政务服务领域“办不成事” 问题工作方案

为深入贯彻党中央、国务院关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署，认真落实《中共重庆市委、重庆市人民政府关于持续营造国际一流营商环境的意见》，以政务服务领域“办不成事”问题为突破口，切实解决企业群众办事的堵点难点痛点问题，营造高效便捷的政务环境，打造“垫小二”营商环境品牌，特制定如下方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持以人民为中心，坚持问题导向，大力发扬“垫小二”服务精神，深入开展“我为群众办实事”实践活动，及时解决企业群众“办不成事”问题，真正打通政务服务“中梗阻”，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，保持走在全市深化“放管服”改革优化营商环境前列。

二、重点任务

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的有关事

项，主要涉及办理依申请类政务服务事项时遇到“办不成”的情况(不含涉法、涉诉、涉访及与当前政策不符的事项)。包括但不限于：

(一)解决“材料不齐、缺乏佐证”不敢办问题。

解决办法：一是对因各种原因导致部分材料缺失无法提供，但可通过调查取证、协助核实等形式予以佐证的，应主动组织相关部门单位、乡镇(街道)深入调查核实取证，补齐材料办理。二是对非关键性材料暂时缺少但又急需办理，申请人书面承诺在规定时限内补交的，应采取容缺受理先行办理，让政务服务更具“人情味”。三是对部分材料须利益相关人签字确认但人又不在本地的，应充分运用各种信息化智能化技术手段或邮寄等方式，帮助申请人方便、快捷、高效办事。

(二)解决“生硬理解、机械执行政策”不愿办问题。

解决办法：一是责任部门单位应组织专题研究，结合实际灵活运用“政策”，主动担当作为，切实将企业群众的“办不成事”办成；二是正确充分应用容错纠错机制，为敢于担当、主动作为的干部撑腰鼓劲。

(三)解决“政策不熟、行动不便、运用智能技术困难”不会办问题。

解决办法：对因政策不熟悉、要件不清楚、行动不方便或需在互联网、自助服务机、手机客户端等智能设备办理，但申请人不会操作的，县行管办应提供帮办、导办、代办服务，便利企业

群众办事。

(四)解决“流程复杂、材料过多”不好办问题。

解决办法：对办理“一件事”，需到多个部门单位或同一部门单位多个窗口办理，或需其他部门单位提供相关前置要件、证明材料造成办事企业群众多次跑、反复跑的，应由首接部门单位牵头，帮助申请人协调、联系、推进办理。事项办结后，县行管办应组织相关部门单位研究梳理，精简材料、表格和办事流程，纳入我县“一件事一次办”套餐。

(五)解决“吃拿卡要、业务不熟、态度不好”不给办问题。

解决办法：一是责任部门单位立即主动为申请人办结政务服务事项；二是将其作为破坏营商环境典型案例在全县通报；三是将问题线索移交县纪委监委严肃处理。

三、工作流程

(一)一窗受理。在县行政服务大厅新设“办不成事”反映窗口，通过实体大厅、热线电话和线上政务服务平台、群工系统等渠道发现、收集和受理企业群众“办不成事”问题，详细了解反映人诉求和“办不成事”原因，建立工作台账。对能够当场协调解决的立即办理。

(二)两类评判。县行管办针对反映事项，第一时间组织相关部门单位具体科室负责人(窗口首席代表)，对反映事项进行分析研判，作出“予以受理”或“不予受理”两类评判；“予以受理”事项进入办理程序，“不予受理”事项及时回复反映人并做好解

释说明。

(三)三级调度。在受理企业群众“办不成事”反映问题过程中，应按照“分级调度”原则启动办理程序，对反映事项参照重点任务中五类问题的解决办法执行，并邀请县纪委监委党风政风监督室负责人参与监督。**一级调度**，即涉及单一部门单位的，由承办部门单位成立专班协调内部科室解决，原则上2个工作日内办结；**二级调度**，即涉及多个部门单位的，由县行管办组织相关部门单位研判并推进解决，原则上5个工作日内办结；**三级调度**，即因涉及流程、机制、审批权限、政策创新突破或二级调度不能解决反映问题时，县行管办根据需要提出提级调度申请，由县推进政务服务领域“办不成事”问题解决工作组组长或委托副组长召集相关部门单位协调解决，一事一议提出办结时限。县行管办根据职能职责和会商调度情况，交办相关部门单位，派发《垫江县“办不成事”事项交办单》；承办部门单位接到《垫江县“办不成事”事项交办单》后，按要求及时推进办理。

(四)四项机制。建立办结反馈、电话回访、核查督办、优化提升工作机制，形成闭环管理。**办结反馈制度**，承办部门单位在规定时限内办结，并将办理结果回复反映人，同时抄报县纪委监委党风政风监督室、县行管办备案。**电话回访制度**，事项办结后县行管办对反映人开展电话回访，在服务态度、办理结果、办事效率、廉洁勤政等方面进行评价反馈。**核查督办制度**，针对企业群众给予“差评”的，县行管办会同县纪委监委党风政风监督室

进行核查督办或追责问责。**优化提升制度**，县行管办定期组织相关部门单位，对“办不成事”反映事项进行梳理总结、举一反三，通过精简材料、优化服务、再造流程、打通壁垒等措施，进一步提升服务效能，优化办理机制，形成工作模式，让企业群众“能办事、好办事、快办事、办成事”。

四、工作要求

(一)加强组织领导。成立垫江县推进政务服务领域“办不成事”问题解决工作组，由县政府分管副县长任组长，县政府办公室联系副主任、县行管办主任任副组长，县纪委监委机关、县行管办和县级各政务服务部门单位分管负责人为成员。工作组下设办公室在县行管办，负责咨询接待、牵头研判、按职交办、统筹协调、督办考核和工作组交办的其他工作。各成员单位、乡镇(街道)要提高政治站位，将解决“办不成事”问题作为深化“放管服”改革优化营商环境和“我为群众办实事”的重要举措抓手，积极回应企业群众办事所期所盼，进一步增强人民群众获得感、幸福感。

(二)强化监督考核。县级各政务服务部门单位、各乡镇(街道)要不断提升服务意识，改进工作思路，优化工作流程，切实提升政务服务的标准化、规范化、便利化水平。对政务服务过程中因服务态度、作风纪律、业务不熟等原因造成“办不成事”的，或在办理“办不成事”反映事项过程中不担当、不作为、慢作为、乱作为的工作人员、办事窗口及部门单位予以通报批评，通报结

果纳入年度“互联网+政务服务”目标考核，并将相关问题线索移送县纪委监委。

(三)认真总结宣传。县行管办要及时梳理汇总反映事项，定期组织专项研究，找出阻碍企业群众办不成事的根本问题和隐性壁垒，及时总结经验成效，形成长效工作机制。对工作中涌现出的典型做法、亮点案例和先进个人、先进单位要大力宣传，形成良好氛围。

县行管办服务热线：74522706；

“办不成事”反映窗口服务热线：74511311。

抄送：县委各部、委、室，人大常委会办公室、县政协办公室，县
监察委、县法院、县检察院，县人武部，各人民团体、驻垫单位。

垫江县人民政府办公室

2021年8月19日印发
