

湖南湘江新区党政综合部

湘新综发〔2022〕11号

湖南湘江新区党政综合部 关于印发《“办不成事”反映窗口工作办法 (试行)》的通知

各部门（单位）、国有公司：

《“办不成事”反映窗口工作办法（试行）》已经新区党工委同意，现印发给你们，请认真遵照执行。



湖南湘江新区党政综合部

党政综合部
2022年4月8日

“办不成事”反映窗口工作办法（试行）

为深入贯彻落实党的十九届六中全会精神，推动党史学习教育常态化长效化，开展“我为群众办实事”实践活动，努力把好事事实事办实做好，根据“强省会、勇担当”作风建设和“五力提升”有关要求，设立“办不成事”反映窗口，切实推动解决企业、群众“办不成事”的事项。为规范工作，压实责任，制定本办法。

一、受理范围

“办不成事”是指公民、法人或其他组织来新区办事，线上或线下提交申请材料后，未能成功办理的事项或办事企业、群众往返多次未能解决相关问题等有关情形。主要包括：

（一）涉及新区管委会审批服务领域，线上或线下提交工程项目报建申请材料后，未能实现正常受理及审批的；涉及审批、协调、服务等方面政策调整或政策适用相关问题；

（二）涉及新区营商环境方面的咨询、投诉、举报和意见建议等事项；

（三）涉及企业、群众往返多次未能解决的疑难问题；

（四）涉及企业、群众反映的新区范围内需协调、督促的其他事项或不担当、不作为、“踢皮球”的事项；

信访维稳、涉法涉诉等相关领域，涉及征地拆迁、小产权房、违法建设、行政处罚、行政裁决、强制执行等相关问题，不属于“办不成事”窗口受理范围，但应站在群众立场看、顺着群众思路想，指导其到相关职能部门反映诉求，按新区现有渠道受理和办理。

二、办理程序

(一) 受理。企业、群众通过新区政务大厅或新区官网“办不成事”反映窗口反映诉求，填写提交《“办不成事”反映事项申请单》，内容包括申请人员情况、主要诉求等，并提交相关资料；收到申请事项后，由工作人员进行台账（纸质台账和电子台账）登记和分类建档，并将处理问题的责任单位〔责任部门（单位）、国有公司统称责任单位〕、责任人、联系电话和办理期限等相关信息告知申请人。

(二) 办理。(1) 即办。能现场处理的问题，由当日坐班干部或坐窗人员直接解答或解决；(2) 交办。情况复杂，不能当场解决的，通过线上和线下发送交办单，按职责分工交办相关责任单位（同步送责任单位主要负责同志）限期办理，并抄送纪工委（执纪监督处）；(3) 协办。涉及园区、区市的，转交并协调相关园区、区市处理，并抄送纪工委（执纪监督处）；(4) 督办。逾期未办结事项由纪工委督办。对超出新区管委会本级职权范围的重大事项，在分类甄别的基础上，对于按照法律和有关规定，应予以支持办理或者解决的，报新区管委会研究协调解决；不能予

以支持办理或者解决的，由责任单位做好解释工作。

（三）反馈。（1）时限。新区职权范围内一般事项1—3个工作日内办结；新区职权范围内情况较复杂的事项10个工作日内办结；新区职权范围外需协调园区、区市办理的事项，15个工作日内办结；因特殊情况确需延时办结的，责任单位主动与申请人沟通，取得理解后可适当延期，并报窗口备案。（2）形式。由责任单位填写反馈单，将处理结果及时通过当面、邮寄、电话、微信、传真等形式反馈给申请企业或群众。

三、日常监管

（一）检查核对。政务服务中心（审批服务科）负责每天对“办不成事”受理、办理情况进行核对，并在登记台账上签字；纪工委（执纪监督处）对“办不成事”受理特别是办理的情况进行监督，确保规范、高效。

（二）跟踪回访。在责任单位反馈解决“办不成事”结果后，窗口应进行核查或者抽查，对企业或群众进行回访，听取意见建议。对因责任单位主观原因导致回访不满意的，发回责任单位重新办理。

（三）总结分析。对“办不成事”事项接收、交办、办理结果、回访等情况定期进行综合分析，查找和破除群众“办不成事”的隐形壁垒，及时总结形成分析报告，为党工委、管委会决策提供参考，并对办理情况定期通报；举一反三，推动解决一批共性问题，勇于自我革命，形成倒逼机制、超时默

认机制等，优化流程、缩短时限、提高效率；对已为企业和群众解决的难点、痛点问题案例，及时进行宣传推介。

四、组织保障

（一）“办不成事”反映窗口由政务服务中心负责日常管理，安排一名专人坐窗，负责“办不成事”事项的受理登记、统筹协调、交办催办、满意度回访等相关工作。反映的问题办理全过程实行工单运转管理。

（二）纪工委负责督办支持，并与政务服务中心轮流每周派出1名科级干部坐班，时间半天。

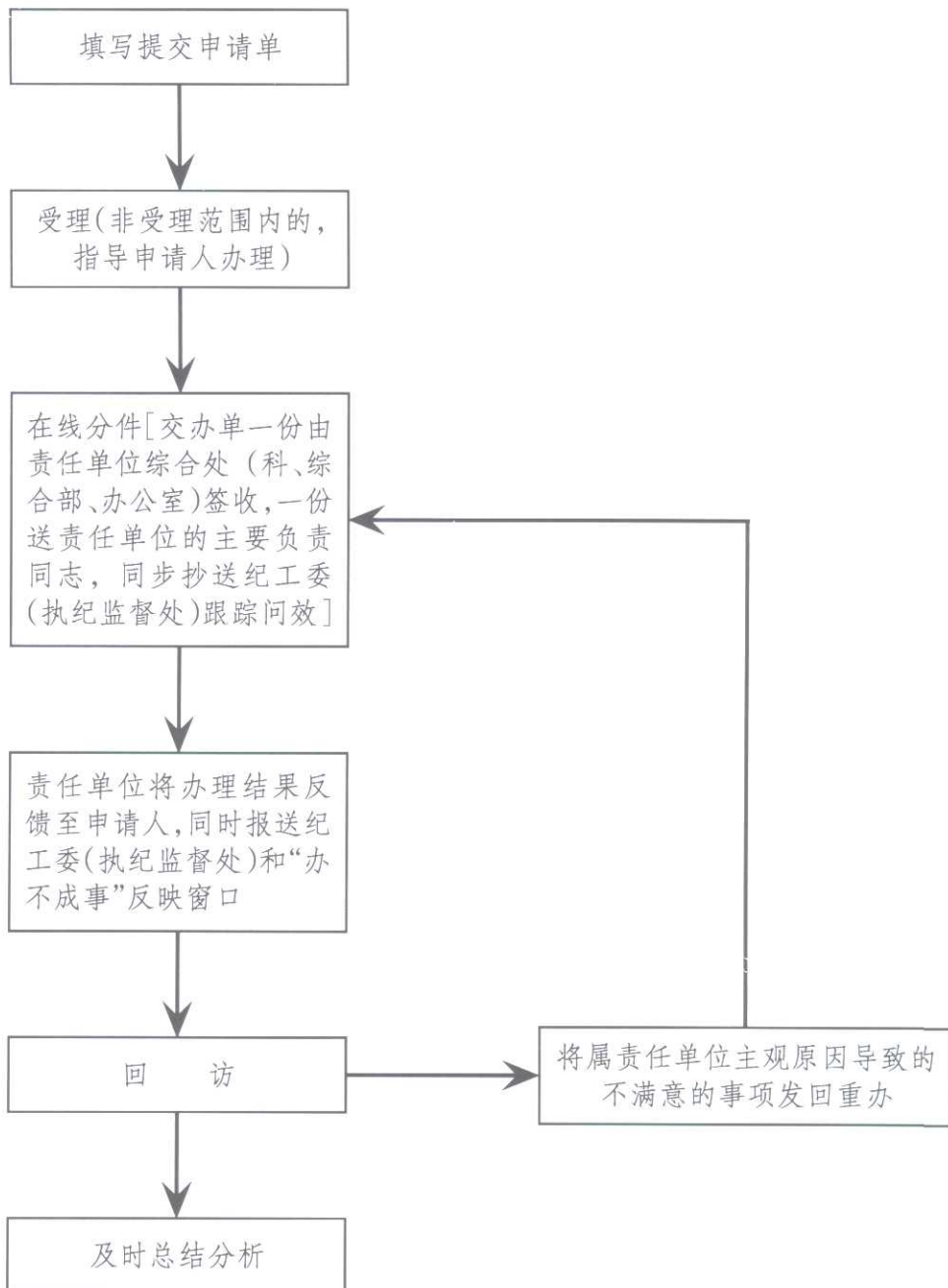
（三）各部门（单位）、公司要高度重视企业和群众反映的问题，主要负责同志负总责，同时明确分管负责同志、责任人，认真办理交办事项，及时反馈办理情况，确保问题解决率、满意率。

（四）对“办不成事”问题处理情况纳入新区党风廉政建设专项考核，对故意拖延、推诿扯皮的，或应办未办事项，经督办仍未办理的，由纪工委依规依程序对具体责任单位和责任人员进行问责；对问题处理成效好、企业和群众满意度高的单位和个人，纳入管委会年终绩效考核范围，并及时予以通报表扬。

- 附件：1.“办不成事”反映窗口工作流程图
2.“办不成事”反映窗口反映事项申请单
3.“办不成事”反映窗口受理事项交办(协办、督办)单
4.“办不成事”反映窗口受理事项办理结果反馈单

附件 1

“办不成事”反映窗口工作流程图



附件 2

“办不成事”反映窗口反映事项申请单

申请日期：_____年____月____日

单号：_____

| | | | |
|-------|--|-----|--|
| 申请人姓名 | | 单 位 | |
| 联系电话 | | 邮 箱 | |
| 反映事项： | | | |

“办不成事”反映窗口受理人签字：_____年____月____日

申请人同步提交问题相关资料，新区权限内一般事项1—3个工作日内答复，复杂事项10个工作日内答复；新区权限外需协调的事项15个工作日内答复；特殊情况需延期的，经批准后可适当延期。

附件 3

“办不成事”反映窗口受理事项交办 (协办、督办) 单

办理责任单位: _____

单号: _____

| | | | |
|-----------------|--|-----|--|
| 交办(协办、 督办)事项 | | | |
| 申请人姓名 | | 单 位 | |
| 联系电话 | | 邮 箱 | |
| 事项具体内容: | | | |
| | | | |

交办人: _____ 签收人: _____ _____年____月____日

上述交办事项结果反馈时间为: 年月日前, 由责任单位分别反馈至事项申请人、纪工委(执纪监督处)和“办不成事”反映窗口。(附: “办不成事”反映事项申请单)

附件 4

“办不成事”反映窗口受理事项办理结果反馈单

单号： _____

| |
|--|
| 所办理事项（可附页）： |
| 办理结果： |
| 是否解决：是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> |
| 未解决的原因： |

由责任单位分别反馈至事项申请人、纪工委（执纪监督处）和“办不成事”反映窗口。

责任单位主要负责同志签字（盖公章）： _____

反馈时间： _____ 年 _____ 月 _____ 日

湖南湘江新区党政综合部

2022年4月8日印发
