今日运河
一纸蝶变 只为一城
齐鲁晚报 2021.6.22 星期二

找记者 上壹点
读者热线>>>
0531-85193700
13869196706

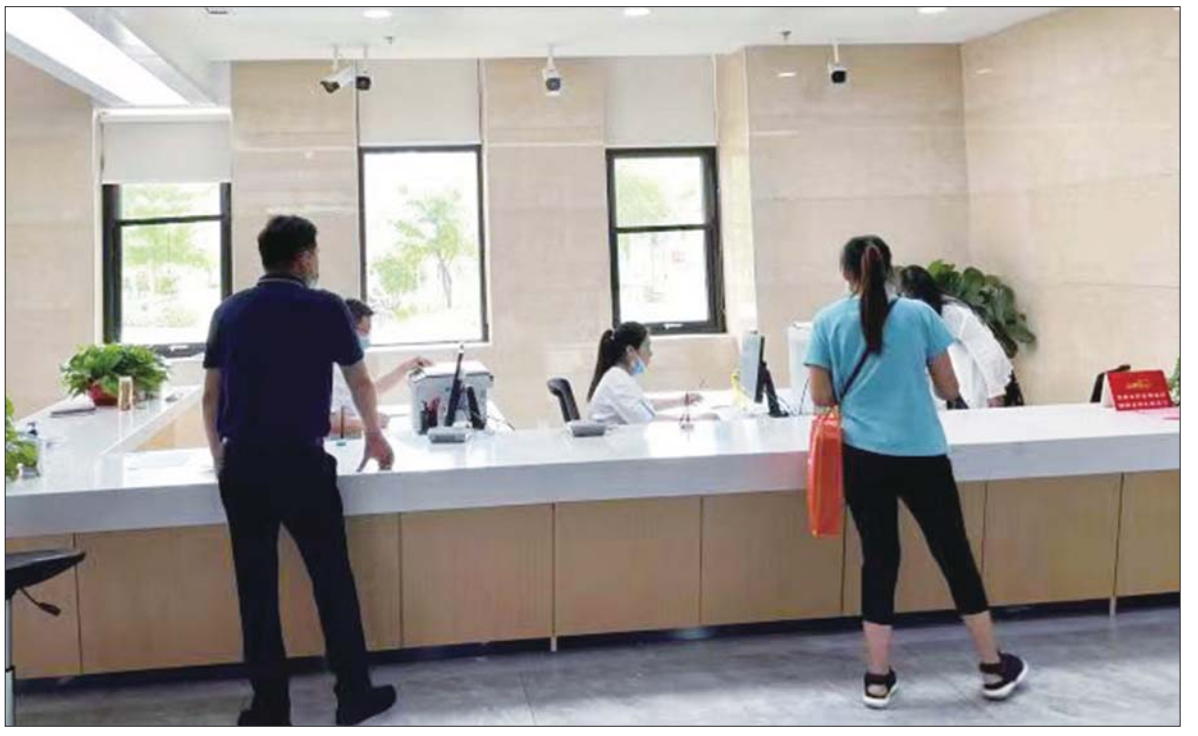
咱的服务又提升，这窗口才冷清

公开受理和解决疑难问题，济宁也有了“办不成事”窗口

文/图 齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 褚思雨 通讯员 张丽君

蹲点

“办不成事”窗口最近火了。6月16日，曲阜市为民服务中心，正对着门口的一排服务台看起来与其他普通综合受理窗口并无二致。但是，窗口上方屏幕上亮起了红色“办不成事反映专窗”的字迹。今年4月份，曲阜市行政审批服务局在“兜底”窗口的基础上，增设“办不成事”反映专窗，公开受理和解决企业、市民办事时遇到的疑难问题，这间特殊窗口让不少“疑难杂症”有了地方“求诊”。



曲阜一市民在“办不成事”窗口咨询相关业务。

小窗口有大能耐 解企业燃眉之急

来自济宁信多达智能小家电产业技术研究院的负责人夏荣淼，就是“办不成事”窗口的“受益人”。

原来，为完善曲阜市科技创新体系，由杭州信多达智能科技有限公司、杭州英乐特智能科技有限公司、曲阜信多达智能科技有限公司共同出资，拟设立产学研协同创新的独立法人组织，但是卡在了名称申报环节上。“此类机构一般冠以研究院、科研院等名称，但是我在山东政务服务网发起公司设立时名称申报系统中没有‘智能小家电产业技术研究院’这一行业名称，也就无法设立登记。”这种复杂的情况让夏荣淼犯了难。

“我问了身边办公司的朋友，都说申报不上应该就是办不成，只能换一个行业，可是我的公司就是这个行业。”上个月，夏荣淼发现了“办不成事”反映专窗，便抱着试试的心态，反映“难处”。窗口工作人员接到市民诉求后，马上联系相关科室部门，提出了在系统数据库中添加相关行业表述的申请。

曲阜市行政审批服务局市场准入科副科长何晓茹介绍，了解到企业诉求后，市场准入科立即召开讨论会，向济宁市行政审批局提交了增加行业名称的申请，市局经过多次了解和反复研商后，再向省市场监督管理局提交申请，最终顺利解决了名称申报的问题。目前，市场准入窗口已安排专人“一对一”服务，指导企业从山东政务服务网提交了设立登记申请，解决了企业燃眉之急。

夏荣淼表示，原本以为“办不成的事”，现在不仅能办成而且办得好，真的非常感谢工作人员提供的“特殊定制”。

窗口前比较冷清 说明放管服再优化

端午假期过后，曲阜市为民服务中心大厅里人来人往，与普通窗口相比，这个“办不成事”反映窗口前比较冷清。

“在大厅，大多数事情都能办了。放管服改革不停推进，一网通办、一窗受理、帮办代办……办不成的事儿的确不多。”曲阜市行政审批服务局督查指导科科长李慧卿给记者分析窗口“冷清”的原因，“这个窗口，人越少越好。”

李慧卿介绍，普通窗口本身可以满足大部分群众需求，解决问题。但遇上“疑难杂症”，就需要“办不成事”反映窗口“亲自出马”了。“办不成事”窗口重点解决两类问题：一是“办不了”的，对于因政策原因等不具备办理条件的；二是“很难办”的，比如因政策和历史遗留问题当事人无法提供相关材料，需要协调相关部门查询或佐证的难办件。

“因政策或法律、机制等原因‘办不了’的，工作人员及时向当事人做好详细讲解，说明政策消除疑惑。对于需要多部门协调或多窗口并联审批等‘很难办’的情况，会根据反映问题成立相应工作专班，限时办结。”李慧卿说。自设立“办不成事”反映窗口以来，窗口受理的多是市民的咨询，而真正属于“办不成事”的案例很少，“设立这个窗口的目的，一是解决群众有地方去问的问题，二是解决极少数的急难事。”

形成倒逼机制 提升政务服务能力

“原来办不成事，群众可以通过电话、留言簿等形式反映问题，但时效性不够强。”曲阜市行政审批服务局副局长高传东表示，“办不成事”反映窗口的设立，初衷就是为了畅通企业群众反映渠道，倒逼提升政务服务能力，将“我为群众办实事”落到实处，体现了曲阜为民服务的理念。“这同时还是个‘兜底’窗口，每天安排两名工作人员坐班，并同步开通了‘6760111’热线，对办不成的事协调解决、一帮到底，不让群众和企业带着埋怨走。”

“一次办好”改革不断纵深推进，政务服务质量和水平不断提升。今年以来，曲阜市行政审批服务局以改革创新为抓手，试着做到“对症下药”，把“办不成的事”办成、办好，让企业市民少跑腿、好办事，全力打造“至精至简、满意阜务”政务服务品牌。

在济宁市嘉祥县为民服务中心也设有“办不成事”窗口专管“难办的事”。这是嘉祥县结合党史学习教育“我为群众办实事”主题实践活动，推出的又一利企便民服务举措。

“办不成事”反映窗口配备了专业队伍，建立“办不成的事”反映问题台账，制定问题“收集-分类-转办-办结-反馈”机制。对于企业群众反馈的“办不成的事”或提出的意见建议，窗口人员如实记录，定期分类处理，及时结果反馈。简易问题接诉即办，一般问题3日解决，难点问题7日反馈，对于确因不合法不合规造成的“办不成的事”，工作人员耐心向企业群众做好解释说明，确保事事有回音，件件有着落。

■今日本报B01-04■本版编辑：李蕊 ■组版：曾彦红 ■校对：李锡巍