中共磐安县委办公室文件

磐委办发〔2023〕11号

中共磐安县委办公室 磐安县人民政府办公室

关于印发《磐安县“难事”办理窗口设立运行实施方案》的通知

各乡镇党委、政府，各街道党工委、办事处，县机关各部门：

现将《磐安县“难事”办理窗口设立运行实施方案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

中共磐安县委办公室 磐安县人民政府办公室

2023年5月23日

磐安县“难事”办理窗口设立运行实施方案

为进一步优化营商环境，持续擦亮“民有所呼、我有所应，民有所盼、我有所为”和企业“有求必应、无事不扰”的金名片，打造“亲商安商、自在磐安”政务服务品牌，切实解决企业、群众反映强烈的突出问题，现就设立“难事”办理窗口制定本实施方案。

一、工作目标

设立“难事”办理窗口，旨在通过专门受理其他服务窗口未能解决的政务服务申请事项，重点聚焦解决企业和群众关注的卡点、难点、堵点、痛点问题，加快补齐政务服务短板，打破部门、条块限制，疏通企业群众办事梗阻，让原本办不了、很难办、不给办的事项变得好办、快办、一次办，真正打通政务服务的“最后一米”，进一步优化政务环境，擦亮“365便民服务”的金名片。致力以“小窗口”解决“大问题”，撬动“大变革”，推动政务服务流程、方式的系统重塑、流程再造。

二、工作步骤

（一）方案谋划阶段（2023年3月—6月）

走访调研各乡镇（街道）、园区和企业，把握基层政务服务需求，结合我县实际，完成《磐安县“难事”办理窗口设立运行实施方案》《磐安县“难事”办理运行规则》制定。

（二）窗口设立阶段（2023年6月—10月）

根据工作安排，在县365行政服务中心设立“难事”办理窗口，建立全县各涉企服务部门“难事”办理联络员队伍，在各乡镇（街道）便民服务中心设立“难事”办理分窗口。

（三）完善提升阶段（2023年11月—12月）

完善“难事”办理窗口运行，建立以办理一件“难事”带动解决一类问题的工作模式，为企业群众解决一批“急难愁盼”的难事，总结形成可复制可推广的窗口运行经验做法。

三、具体举措

成立“难事”办理窗口是一项创新性、突破性的工作，总体要围绕“首季见成效、半年大提升，一年成常态”的阶段性目标，积极稳妥推进，力争取得可复制可推广的标志性成果。要明确收集问题的目的最终在于解决问题、消除问题，通过企业群众反映的问题以点带面、举一反三，推动共性问题建章立制、个性问题专项解决。

（一）设立办事窗口。在县365行政服务中心办事大厅设立“难事”办理专窗，在各乡镇（街道）设立难事办理分窗口，专门受理解决普通窗口办理不了的事项。窗口数量设15个，后续可根据实际需求适当增加。

（二）明确受理范围。**一是**企业、群众等各类主体在线下或线上提交申请材料后，未能实现成功受理的审批事项；**二是**职能部门、乡镇（街道）便民服务中心推送的无法受理的审批事项；**三是**县重点项目中涉及多部门审批事项；**四是**县招商引资重大项目落地审批事项；**五是**县领导交办的其他相关审批事项。凡涉及诉讼、信访事项，属于企业群众的各类矛盾纠纷事项或职能部门未授权进驻县365办事大厅窗口办理，且不涉及跨部门审批的事项，暂不纳入“难事”办理窗口受理。

（三）明晰具体责任。“难事”办理专窗由县365行政服务中心负责管理，选配业务能力强、服务意识好的的工作人员进行窗口受理。各业务单位与县365行政服务中心签订行政审批及管理服务事项委托文件，并承担委托办理的全部职责和责任。所有事项由县365行政服务中心“难事”办理专窗负责受理，县督考办、县纪委监委对受理事项全程提供督考和监督保障。

（四）规范运行流程。窗口工作人员接到企业群众反映的事项后，要第一时间进行问题登记、分析，与相关部门沟通协调，并将相关情况反馈给诉求人。一般分为三种问题类型：一般事项、复杂事项和特殊事项。一般事项2个工作日内反馈，复杂事项5个工作日内反馈，特殊事项10个工作日内反馈。对于应办未办事项，需在限定时间内解决；对于确实无法办理的事项，要在限定时间内给予答复，说明无法办理的原因，并做好解释工作。建立联席会议制度，由职能部门领导参加，定期开会研究复杂事项和特殊事项。建立“难事”问题清单，窗口人员将企业群众反映的问题登记在册，并按职责进行分类，形成交办单发给相关乡镇（街道）、部门限期反馈。

（五）形成工作闭环。要以问题为起点，一切围绕问题企业群众反映的问题事项来想办法、抓推进、促落实，建立“统一受理、及时转办、限时办结、跟踪督办、回访评价”闭环工作机制，保障企业群众的合理诉求，确保“件件有着落、事事有回音”。

（六）强化数字赋能。结合数字化改革，建立问题蓄水池，定期对蓄水池内问题进行分析研判、监测预警、闭环管控，实行动态销号管理，强化技术支撑，推进上下贯通、多跨协同，全力破除部门间业务流程壁垒，以重构重塑理念，找准共性问题的变革之路，个性问题的破解之道。同时，将企业群众反映的高频事项纳入“七张问题清单”，切实提升问题解决整改的统筹力、管控力、执行力。

四、工作保障

“难事”办理窗口作为兜底窗口，要大力推进标准化、规范化建设，始终坚持问题导向、效果导向，在实践中总结，在总结中提升，真正为群众办实事，为发展优环境，为政府树形象。

（一）压实工作责任。全县上下要高度重视，将这项工作作为一项优政策、抓改革、促落实、提效能的重点任务来抓。县365行政服务中心要主抓主管，做好统筹协调、问题交办、跟踪督促、服务引导等各项工作。各牵头部门要强化“领办既领命”的理念，坚定扛起主体责任，对交办问题紧盯不放、一抓到底，坚决杜绝敷衍、推诿、拖沓现象，确保马上就办、办就办好。各配合部门要主动做好配合，协同推进办事窗口高效运转，交办问题落地见效。

（二）完善运行机制。要建立联席会商机制，由县365行政服务中心牵头，组织县督考办、县纪委监委及涉及乡镇（街道）部门对反映问题进行研判会商，对于重点疑难事项，由县领导协调解决，并进行问题交办。要完善协作配合机制，“难事”办理窗口与部门加强沟通协调、业务衔接，理顺前台与后方关系，确保事项办理规范、高效、便民。要完善管理运行机制，对窗口运行情况定期开展研究商讨，不断优化工作流程，提升工作实效。要完善立体评价机制，拓宽线上线下监督渠道，对窗口运行和服务工作进行监督评价，持续推动窗口工作改进提升。

（三）强化督察考核。县督考办、县纪委监委要将紧督、实查、严考贯穿于问题办理解决全过程。要将问题办理解决情况列入各单位各部门综合考评的重要内容，通过督促检查、清单销号、跟踪问效和超时问责等机制，倒逼相关部门落实政务服务承诺，提升政务服务效率，提升群众满意度。对于不配合、敷衍的单位及个人，要动真碰硬，坚决惩治。

（四）优化服务质量。要始终坚持为民服务的宗旨和理念，不断提升窗口服务能力和服务水平，下足绣花功夫，着眼细节、体现真情，认真倾听、及时解决企业群众反映的问题，精准传达政策意图，持续改善营商环境，切实增强企业群众幸福感获得感。

（五）实行容错免责。根据《关于建立容错免责机制激励干部干事创业的实施办法（试行）》（磐委办发〔2018〕1号）规定，相关单位和个人在干净干事、改革创新中，主观上出于公心、担当尽责，客观上由于不可抗力、难以预见等因素，出现失误或未达到预期效果，经调查核实符合容错条件和情形，由问责机关决定对其从轻、减轻或免予处理，并督促其限期整改或纠正。

附件：磐安县“难事”办理运行规则

附件

磐安县“难事”办理运行规则

第一章 总 则

第一条 为了进一步优化营商环境，加快实现企业、群众办事从“多次跑”向“跑一次”“零次跑”转变，按照“磐安县‘难事’办理窗口设立运行实施方案（试行）”，制定磐安县“难事”办理运行规则（试行）。

第二条 建立“难事”办理工作专班，负责具体事项受理、会商、交办和反馈等组织、协调职责。县365行政服务中心主任为工作专班总协调人，相关职能科室、办事大厅各部门窗口负责人为参与成员，政务服务管理科承担日常工作。

第三条 “难事”办理采取“窗口”受理、主题服务模式。实际工作中，要做到“窗口”前移。

办事大厅原“跑一次没办成窗口”、“办不成事”反映窗口纳入“难事办理窗口”一并运行。

第四条 “难事”办理窗口受理的事项包括：

（一）企业、群众等各类主体在线下或线上提交申请材料后，未能实现成功受理的审批事项；

（二）职能部门、乡镇（街道）便民服务中心推送的无法受理的审批事项；

（三）县重点项目中涉及多部门审批事项；

（四）县招商引资重大项目落地审批事项；

（五）县领导交办的其他相关审批事项。

第五条 暂不纳入“难事”办理窗口受理的事项包括：

（一）涉及诉讼、信访事项；

（二）属于企业、群众之间的各类矛盾纠纷事项；

（三）职能部门未授权进驻县365办事大厅窗口办理，且不涉及跨部门审批的事项。

第二章 收 集

第六条 “难事”办理窗口收集的渠道包括：

（一）领导、部门等走访企业时收集的问题。

（二）乡镇、园区、部门要即时上报涉企难事，实行月零报告制度。

（三）各窗口、山城办事员办理过程中无法办理，转交事项。

（四）通过公众号、政府网等线上渠道或线下收集的难事。

第三章 受 理

第七条 县365行政服务中心办事大厅设“难事办理”专窗一个，窗口工作人员实行AB岗管理。

第八条 “难事”办理窗口工作人员负责办事对象的接待，主动听取办事诉求，积极做好业务沟通，即时开展与相关部门窗口的业务对接。

第九条 相关部门窗口须依情向“难事”办理窗口提出受理指导意见书，明确标示该事项受理的审批要件。

第十条 窗口工作人员对符合受理范围的事项，逐项填写办事对象姓名、联系方式等表单内容，按受理规范归集申报的材料，并请办事对象核对无误后，，履行签收手续，1个工作日内将相关资料完整提交至“难事”办理工作专班。

第四章 会 商

第十一条 “难事”办理工作专班听取窗口受理人员的汇报和接收申报材料后，对受理事项按一般事项、复杂事项和特殊事项进行分类预判，并据此在2个工作日内召集会商讨论。

第十二条 会商讨论由工作专班总协调人或委托分管领导召集，工作专班成员参加。视情邀请相关职能部门分管领导参加。参会人员须就受理事项的办理提出意见建议，并形成办理方案。

第十三条 会商讨论后，确定为一般事项的，由工作专班指定部门窗口负责办理或牵头解决，并在5个工作日内向工作专班反馈办结情况。

第十四条 会商讨论明确为复杂事项、特殊事项类别的，工作专班负责整理相关材料，在1个工作日内提交联席会议。

第五章 交 办

第十五条 凡属于复杂事项、特殊事项类别的“难事”，通过联席会议交办的程序办理。

联席会议原则上须在接收相关材料后3个工作日内组织召开。

第十六条 联席会议由工作专班总协调人召集，相关职能部门主要负责人参加。视情邀请县督考办、县纪委监委派员参加。也可直接邀请相关县领导参加。

第十七条 联席会议的主要职责：

（一）全面理清“难事”办理过程中存在的卡点、难点、堵点、痛点问题；

（二）积极统一“难事”办理的认知偏差，提出具有可操作性的解决路径、方向；

（三）分析评估“难事”办理的法律风险、政策风险，讨论形成解决对策；

（四）研究制定“难事”办理的路线图、时间表；

（五）合理规划“难事”办理的督办考核。

第十八条 联席会议采用倒逼机制，明确相关职能部门协同办理，并确定由“难事”办理方案中预估存在问题最多的职能部门作为牵头部门。

 第十九条 联席会议确定的牵头部门须在会后2个工作日内列出“难事”办理的路线图、时间表，由工作专班制作“难事”办理方案，并以“难事”办理联席会议纪要的方式印发、交办。

“难事”办理联席会议纪要可同时抄送县督考办、县纪委监委、相关县领导等。

第六章 反 馈

第二十条 “难事”办理实行工作闭环管理，工作专班建立“难事”办理进度跟踪台账，开展回访评价。

第二十一条 职能部门完成“难事”办理后，须在办结1个工作日内将办理结果及时反馈至工作专班。

第二十二条 职能部门要提升服务理念，以问题为导向，以效果为目标，在“难事”办理过程中，善于发现问题，通过建章立制，以一件“难事”的办理，带动一类问题的解决。

第七章 其 他

第二十三条 “难事”办理过程中，凡涉及需要多部门现场踏勘、集中验收等环节的，由工作专班统一组织，无正当理由不参加的部门，须按期出具相应的“同意办理”批文。

第二十四条 “难事”办理推行审批材料的容缺受理制度，鼓励扩大容缺范围。

第二十五条 涉及职能部门未授权窗口办理的事项，部门窗口须做好与进驻部门的工作对接，不得影响“难事”办理进程。

第二十六条 对经核查确实不在本单位职责范围内、不符合政策要求无法办理的难事，由“难事”办理窗口说明情况后，汇总到县相关部门。

中共磐安县委办公室　 　 2023年5月23日印发