

叶县市场监督管理局文件

叶市监〔2021〕143号

叶县市场监督管理局 关于印发《“特事不平事”专窗工作机制》的 通 知

各基层市场监督管理所，局机关各股（室、队）：

为进一步优化营商环境，提升我县开办企业便利度，县局制定了《“特事不平事”专窗工作机制》，现印发给你们，请各单位结合实际参照执行。

2021年11月26日



叶县市场监督管理局

“特事不平事”专窗工作机制

为进一步优化营商环境,破解企业开办服务中的堵点、难点,持续提高办事企业、群众的获得感和满意度,提升政务服务能力、品质和形象。经县局研究决定,在政务服务大厅帮办专区设置“特事不平事”窗口,制定以下工作机制:

一、窗口服务内容

“特事不平事”窗口,是针对企业和群众在县政务服务大厅办理企业开办相关事项过程中遇到的困难所开设的专门窗口,使企业和群众的意见和建议诉求有门,并得到满意的答复,窗口职责主要有:

1. 为办事企业、群众提供政策咨询、流程引导和帮办,使市场主体、企业和群众在办理企业开办事项过程中,做到有诉即接、有诉即应,真正实现有无熟人一个样,大小企业一个样,投资前后一个样。

2. 接待企业和群众诉求,解决企业和群众反映的在办理过程中非个人原因导致办不成、办得慢等问题,收集优化营商环境、利于企业开办措施等意见和建议。

3. 受理企业和群众反映的难点、堵点问题,进行汇总梳理反馈、分析原因、协调解决。

4. 协调处理办事企业、群众在政务服务大厅综合受理（企业开办业务）窗口提交申请材料后，未能实现成功受理和审批，或者多次来大厅未能解决问题的事项。

5. 对确实不能办理的事项，如：超出职权范围、违反法律规定的或因群众个人原因造成的，向群众详细讲明政策，说明不能办理的原因，消除群众疑惑。

二、窗口设置和人员配置

1. “特事不平事”窗口暂设定为 1 个工位，设立在政务服务大厅帮办专区。

2. 有明显标识，辨识度高。

3. 窗口设专职的值班人员，值班人员为县局工作人员。

4. 建立工作台账，确保“特事不平事”窗口反映渠道畅通，受理、登记群众反映问题，记录真实、全面、准确。

三、办理流程

“特事不平事”窗口办理流程为：受理-分类-转交-办结-反馈，形成闭环工作机制。

（一）受理。“特事不平事”窗口工作人员在接到群众、企业诉求时，经初步调查了解，属于一般性问题的，当场予以解决，并记录在工作台账上。属于复杂事项的，应详尽、准确记录群众的诉求、内容、个人信息等，认真填写受理单。受理单第一时间转交相关业务窗口处理。

(二) 分类。业务窗口根据受理单，对反映问题进行初步分类。一是超出职权范围、违反法律政策规定或因办事人原因确实“办不了”的；二是因历史遗留问题、溯源难度较大、群众提供材料有瑕疵等原因造成“很难办”的；三是符合政策且材料齐全，窗口人员“不给办”或拖拉办理的；四是窗口业务不熟练，未做到一次性告知，让群众多次重复提交材料或多次往返跑的。

(三) 转办。业务窗口受理人及责任人根据问题分类在受理单上签字，并督促其办理，对于涉及多个业务窗口的事项，必要时可召开联席会议协调解决。

(四) 办理。窗口受理人在接到受理单后，应立即进行处理，并将办理结果填写在受理单上。对于“办不了”的事项，需在1个工作日内将涉及的法律、政策等填写在受理单上。对于“很难办”的事项，涉及窗口应召集相关人员、部门集中研讨，5个工作日内，出具办理结果。对于“不给办”的事项，涉及窗口要在2个工作日内为群众、企业认真办理。

(五) 反馈。涉及窗口在受理单上填写好办理结果后，应在规定的时限内将受理单送至“特事不平事”窗口，由窗口工作人员向群众反馈办理结果，并做好回访记录。

附件 1

企业开办“特事不平事”窗口工作台账

序号	诉求人/企业	诉求日期	联系方式	诉求事项	办理情况	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

附件 2

企业开办“特事不平事”窗口受理单

日期： 年 月 日

登记人：

诉求人/ 企业		电话	
问题描述			
问题分类	☐ 办不了 ☐ 很难办 ☒ 不给办		
涉及窗口			
窗口受理人意见		主管领导意见	
办理结果			