

抚顺市就业和人才服务中心文件

抚就发〔2021〕4号

关于印发《市就业和人才服务中心“办不成事” 反映窗口工作制度（试行）》的通知

中心各部门：

根据市人社局《关于设立“办不成事”反映窗口的通知》（抚人社办发〔2021〕20号）有关要求，我中心制定了《市就业和人才服务中心“办不成事”反映窗口工作制度（试行）》。请各部门按照制度要求，认真遵照执行。

抚顺市就业和人才服务中心

2021年10月29日

（此件公开发布）

抚顺市就业和人才服务中心

2021年10月29日印发

市就业和人才服务中心“办不成事”反映窗口工作制度（试行）

按照省人社厅关于人社服务“优办快办”行动部署，参照丹东市人社局“办不成事”反映窗口经验，根据市人社局《关于设立“办不成事”反映窗口的通知》（抚人社办发〔2021〕20号）和《市人社局“办不成事”反映窗口工作制度（试行）》（抚人社办发〔2021〕21号）的有关要求，结合我中心实际，制定如下工作制度：

一、受理范围

“办不成事”反映窗口设在市行政审批大厅驻厅窗口，主要负责我中心政策措施的日常宣传、解答企业和群众疑难问题、引导和帮助群众到常规窗口办事等事宜，同时负责受理和处理群众的求助和诉求，凡在常规窗口“办不成的事”，均可向此窗口反映，确保群众“求助有门、门中有人”。

已通过信访、法律等其他渠道受理的事项不在此窗口受理范围。

二、受理方式

“办不成事”反映窗口工作人员负责“办不成事”反映窗口受理、快办、反馈工作，并现场对问题进行登记，准确填写《“办不成事”反映窗口受理事项处理单》（以下简称处理单），复杂情况可采用多种方式辅助记录。

三、分类办理及办结机制

“办不成事”反映窗口根据受理事项处理难易度进行分类，按照“1、3、5、10”办结机制处理，并建立“办不成事”反映窗口受理事项记录台账。

——第一类情况，群众反映的问题相对简单，“办不成事”反映窗口工作人员可以直接解答的，按照“1”办结机制处理，即：1个工作日内处理完毕。窗口人员填写处理单并做好台账记录，驻厅人员首席代表负责审核。

——第二类情况，群众反映的问题，“办不成事”反映窗口工作人员无法直接解答，需相关业务部门配合处理且当日无法解决的事项，按照“3”办结机制处理，即：3个工作日内研究解决。业务部门填写处理单，经分管领导审批后报送至“办不成事”反映窗口，窗口工作人员向群众进行办结反馈，并做好台账记录。

——第三类情况，群众反映的问题较为复杂，业务部门无法办理的，“办不成事”反映窗口工作人员填报处理单并报送至中心办公室，办公室提出拟办意见后呈报中心主要领导批示，按照“5”办结机制处理，即：5个工作日之内研究解决。需提请中心主任办公会的，按照“10”办结机制处理。“办不成事”反映窗口工作人员负责向群众反馈办理结果，并做好台账记录。

——第四类情况，对历史遗留问题、因政策瓶颈个案问题、共性问题等复杂问题，5个工作日后仍未解决的，由分管领导和相关部门研究后提请中心主任办公会研究，按照“10”办结机制

处理，即：10个工作日之内做出决定。“办不成事”反映窗口工作人员负责向群众反馈办理结果，并做好台账记录。

四、职责分工

市行政审批大厅驻厅窗口负责“办不成事”窗口事项受理、快办、反馈工作，并每月将办理情况进行统计、分析，并上报中心办公室；中心办公室负责“办不成事”受理事项处理单的呈报和流转，并定期总结分析窗口工作，同时向中心党组报告，对好的做法进行宣传；各业务科室负责受理事项的具体办理。

五、“办不成事”反映窗口赋权

中心赋予“办不成事”反映窗口可以随时调度相关部门工作人员的权力，各部门工作人员必须服从调度。必要时业务部门须根据“办不成事”反映窗口工作需求，随时配合窗口工作。

- 附件：1. “办不成事”反映窗口受理事项处理单（第一类情况）
2. “办不成事”反映窗口受理事项处理单（第二类情况）
3. “办不成事”反映窗口受理事项处理单（第三、第四类情况）
4. 市就业和人才服务中心“办不成事”反映窗口受理事项记录台账
5. “办不成事”反映窗口办理事项工作流程图