



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

政务服务“办不成事”反映窗口运行规范

Operating Specification for “Undisposed & Unresolved Affair” Window of
Government Service

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本草案完成时间：20241218)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

 4.1 问题导向 1

 4.2 依法依规 1

 4.3 协调联动 1

5 受理范围 1

6 “办不成事”诉求问题分类 2

 6.1 一般类 2

 6.2 复杂类 2

 6.3 疑难类 2

7 渠道建设 2

 7.1 反映渠道 2

 7.2 线下“办不成事”反映窗口建设 2

 7.3 线上“办不成事”反映窗口诉求处理平台建设 3

8 管理机构和人员 3

 8.1 管理机构 3

 8.2 人员选配及要求 3

9 服务流程 3

 9.1 受理申请 3

 9.2 分析研判 4

 9.3 派发工单 4

 9.4 办理反馈 4

 9.5 结果核查 4

 9.6 整理归档 4

10 服务要求 4

 10.1 首问负责 4

 10.2 及时转办 5

 10.3 提级响应 5

 10.4 闭环管理 5

11 评价与改进 5

 11.1 服务评价 5

11.2 监督整改 5

11.3 长效机制 5

附录 A（资料性） “办不成事”问题处置流程图 6

附录 B（资料性） “办不成事”问题工作单（样）表 7

参考文献 8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

2022年2月，国务院印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号），明确提出应“设置‘办不成事’反映窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题”。

为全面贯彻落实国务院文件要求，全国行政管理和服务标准化技术委员会组织专家在全国范围内广泛开展“办不成事”反映窗口运行情况调研，经过经验总结和深入研讨论证，牵头起草本标准。本标准是各级政务服务机构开展“办不成事”反映窗口运行的基本工作规范，一方面可为“办不成、很难办、不给办”的事提供一个有效的救济途径，为企业群众提供一个办成事的预期，有效缓解服务对象的焦虑，进一步提高企业和群众办事的幸福感、获得感和满意度。另一方面可以通过有效发现政务服务流程中存在的堵点和难点，破解一个问题，解决一类问题，更好地优化政务服务流程，提高办事效能，为企业和群众提供标准化、规范化、便利化的政务服务。

政务服务“办不成事”反映窗口运行规范

1 范围

本文件规定了政务服务“办不成事”反映窗口的基本原则、受理范围、“办不成事”诉求问题分类、渠道建设、实施主体和人员、服务流程、服务要求、评价与改进的规范。

本文件适用于各级政务服务机构设立的线上线下“办不成事”反映窗口。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32169.3-2015 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 39734-2020 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

“办不成事”反映窗口

由各级政务服务管理机构设立和管理的，对企业和群众除自身原因外未办理成功的事项，进行受理、协调、转办、处置的线下服务窗口和线上反映平台。

注：受理范围不包括涉法、涉诉、仲裁、信访、已立案等事项，以及法律法规文件明确规定不予受理、办理的事项。

4 基本原则

4.1 问题导向

以解决企业和群众政务服务办事过程中遇到的办事堵点问题为目标，畅通诉求渠道，破除隐形阻碍、壁垒，为企业和群众提供高效服务。

4.2 依法依规

在不违反法律法规和相关政策文件的前提下，最大程度提升企业和群众办事便捷度，为企业和群众办事提供兜底服务，做到合理合规诉求能办尽办，不合理不合规诉求解释到位。

4.3 协调联动

充分发挥政务服务管理机构协调优势，健全办事堵点高效闭环解决机制，强化跨部门、跨层级集中会商、协同办理，推动清单管理、责任到人、限时办结。

5 受理范围

“办不成事”诉求的受理范围包括：

- a) 承办部门窗口无正当理由拒绝受理，或超出承诺办理时限未予办结的；
- b) “应该办”但受政策变化或历史沿革导致事项办理出现障碍的；
- c) 所办事项与公开的办事指南和流程规定不一致，导致无法办理的；
- d) 职责不清无法确定承办部门的；
- e) 跨部门事项，需多部门协调办理的；
- f) 属于服务范围以内的其他“办不成事”情形。

6 “办不成事”诉求问题分类

6.1 一般类

能够现场答复办理的事项。具体情形包括但不限于：

- a) 因窗口办理专员机械理解政策或解释不清楚等简单原因，造成的非要件材料提供不齐全，可采用信用承诺、信息共享等措施快速解决的事项；
- b) 仅需单一部门解释处置，且办理要素齐全、办理程序和环节明确的事项。

6.2 复杂类

承办部门不明确，涉及跨部门业务交叉、办理环节不明确等原因，造成的办理不通畅，需协调相关部门会商后，共同处置的事项。

6.3 疑难类

涉及体制机制，因政策法规界定、历史遗留、办理事项程序复杂、跨部门、跨区域、跨层级等，需要延期办理的事项。

7 渠道建设

7.1 反映渠道

7.1.1 应将线下“办不成事”反映窗口和线上“办不成事”反映窗口诉求处理平台（以下简称“办不成事”线上平台）作为诉求问题反映收集的主渠道，同时汇集整理、分类处置其他各渠道的“办不成事”诉求。包括但不限于：

- a) 线下：评价器、投诉电话、意见箱、意见簿、专项督查、问卷调查、第三方评估；
- b) 线上：政务服务网、政务 APP、自助终端、12345 政务服务便民热线、政府网站、电子邮箱。

7.1.2 应建立与办事大厅、部门、12345 等政务服务便民热线、政务服务“好差评”体系、政府门户网站“留言板”、媒体机构留言板、领导信箱等渠道“办不成事”诉求问题的对接联动、互联互通，实现问题汇集、分类处置、结果反馈的闭环统一，建立健全规范高效的线上线下“办不成事”闭环运转体系。

7.2 线下“办不成事”反映窗口建设

7.2.1 各级政务服务管理机构应在办事大厅显著位置，设立“办不成事”反映窗口，窗口名称统一为“‘办不成事’反映窗口”。

7.2.2 宜采用开放式窗口，配备醒目的标识标牌，张贴办事评价二维码或布设评价器，配备相关便民设施，为企业和群众办事提供兜底服务。有条件的可设置独立的矛盾调解室。

7.2.3 应建立完善的工作流程，严格办理时限，加强全程督办，做到疑难问题有诉即应，确保“办不

成事”反映窗口顺畅运行。

7.3 线上“办不成事”反映窗口诉求处理平台建设

7.3.1 依托各地一体化政务服务平台、政务服务 APP 和小程序，搭建省（市）统一的一体化“办不成事”线上平台，承接线上“办不成事”诉求问题的收集和处置，宜与当地 12345 投诉平台合建。

7.3.2 宜通过“办不成事”线上平台实现问题收集、工单派发、分类交办、结果反馈、回访登记、退回重办、问题申诉、智能归档等诉求问题全流程闭环处理功能。

8 管理机构 and 人员

8.1 管理机构

8.1.1 各级政务服务管理机构应牵头成立“办不成事”专项工作组，明确“办不成事”反映窗口办理专员，负责线上线下“办不成事”诉求的受理、转办、督办和回访工作。各相关部门应负责与其相关的线上线下“办不成事”具体诉求的办理、对接、解释、办结、整改等。

8.1.2 应建立解决企业和群众“办不成事”诉求问题工作台账，实行标签化、清单化管理。

8.1.3 因部门不配合、业务培训不到位等导致办件出现问题的，由该事项法定审批权限的部门承担相应责任；因“办不成事”反映窗口办理专员未严格按照受理、转办等办理流程规定的程序或时限办理，导致办件出现问题的，由“办不成事”反映窗口承担相应责任。

8.2 人员选配及要求

8.2.1 专项工作组宜由各级政务服务管理机构领导班子成员、业务科室及各进驻部门组成。

8.2.2 “办不成事”反映窗口实行组长负责制，应明确组长，宜由政务服务管理机构领导班子成员担任，并定期到“办不成事”反映窗口坐班。

8.2.3 “办不成事”专项工作组成员宜由政务服务管理机构业务科室及各进驻部门中层干部担任。

8.2.4 应选派政治素质高、业务水平优、协调能力强、服务意识好的工作人员作为办理专员，专门负责“办不成事”反映窗口日常事务和“办不成事”线上平台运维管理，一般按 AB 岗配备。

8.2.5 办理专员应进行岗前培训，熟练掌握“办不成事”的申请受理、政策解释、协调督办、跟踪反馈等全流程服务，服务礼仪标准参照 GB/T 32169.3-2015 执行。

8.2.6 办理专员负责登记群众提出的诉求和建议，按照职能分工，进行分类整理，并联系职能部门办理，督促部门在规定时限内办结。办理专员服务职责包括但不限于：

- a) 接待群众来访，听取群众意见，受理/不予受理群众诉求；
- b) 派发流转工单；
- c) 联系协调窗口人员办理并反馈办理结果；
- d) 解决或解释答复；
- e) 全程跟踪督办；
- f) 回访核实；
- g) 档案整理归档。

9 服务流程

9.1 受理申请

企业和群众可通过线下和线上的多种渠道方式，向“办不成事”反映窗口提出申请，符合受理条件的，窗口办理专员应立即予以受理，并根据事项办不成的原因予以分类登记、分派处置。

——一般类问题。窗口办理专员线下应当场协调处理，线上应根据政务服务知识库内容即时解答回复、协助处理，当日办结反馈；无法即时办理的应于5个工作日内办结反馈，办理流程见附录A。

——复杂类问题和疑难类问题应交由专项工作组。

9.2 分析研判

专项工作组对企业和群众反映的诉求问题进行汇总、研判，并就符合受理范围的诉求问题开展分析、查找具体原因，形成《“办不成事”问题工作单》（以下简称《工作单》，见附录B）。

9.3 派发工单

专项工作组与事项所属部门沟通确认，提出解决要求，明确解决期限，并派发《工作单》。

9.4 办理反馈

部门收到《工作单》后，按照“一般情形当场办、复杂情形协调办、疑难情形提级办”的原则，根据问题所涉及的事项层级及复杂程度启动相应的响应处理机制，并将办结办理结果反馈至专项工作组，具体要求如下：

- a) 对于复杂、疑难类事项，应于10个工作日内办结反馈；
- b) 特殊情况如需延时办理，应明确办理时限并告知当事人和“办不成事”反映窗口，延时办理增加时限最长不超过10个工作日；
- c) 对于不能办理的事项，应于3个工作日内给予当事人回复，说明不能办理的原因并做好解释工作。

9.5 结果核查

专项工作组在承办部门反馈“办不成事”诉求问题处理结果后，应交由“办不成事”反映窗口办理专员进行结果记录，并核实问题处理情况，回访企业和群众，听取当事人对办理结果的“好差评”意见。分类进行处置。

——回访意见为“非常满意”“满意”“基本满意”。窗口办理专员登记办结。

——回访意见为“不满意”“非常不满意”。窗口办理专员记录“差评原因”，并上报专项工作组，联系承办部门，派发部门重办。对于部门回复无法办结的诉求问题，窗口办理专员应登记为未办结，由承办部门负责解释安抚，并做好过程记录及未办结原因问题说明。

9.6 整理归档

及时规范做好“办不成事”事项处理台账，对所有企业和群众反映的“办不成事”事项实行统一登记汇总、分析，闭环管理。

10 服务要求

10.1 首问负责

实行“首问负责制”，凡能当日办结的事项，应当日办结；不能当日办结的事项，在工作台账中如实记录，由当日“办不成事”反映窗口办理专员跟踪办结、及时销号负责到底；对有办理难度的事项，报专项工作组协调有关部门办理。

10.2 及时转办

对于企业和群众反映能够立即解决的事项，应立即协调解决；对需要转办相关部门办理的事项，“办不成事”反映窗口办理专员应及时填写《工作单》，由专项工作组转办至相关部门办理，承办部门对转办问题应认真办理回复。

10.3 提级响应

根据事权归属，建立“提级响应”服务机制，结合反映问题程度及时调研响应等级。对于专项工作组难以协调、需跨层级解决的问题，提交上级层面协调解决。

10.4 闭环管理

建立发现问题、协调沟通、综合研判、答复反馈、回访核查、定期分析的全过程闭环管理机制，确保反映问题闭环有效解决，及时归纳发现堵点难点问题，通过解决一个具体问题，推动一类问题解决。

11 评价与改进

11.1 服务评价

11.1.1 服务办结后，由企业和群众做出服务评价，按照 GB/T 39734-2020 相关要求执行。分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级进行评价。

11.1.2 将“差评”问题作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据。

11.2 监督整改

11.2.1 对“办不成事”诉求问题办理情况进行全程监督，及时了解办理进度并提醒承办部门按照时间节点处理诉求。对承办事项落实不到位、未按时完成或完成效果不好的，下达督办单进行催办。同时，定期对已办结的“办不成事”件进行及时回访，对未按要求落实的，责令重新办理，避免出现承办不力、久拖不办、反馈不实等现象。

11.2.2 对部门原因造成的较严重或反复“办不成事”的，应即时反馈给承办部门，并要求限期整改，对整改不力或造成不良影响的，按规定转相关部门追责问责。

11.2.3 对群众满意度低、群众反映问题集中的部门窗口负责人进行约谈，责令整改，整改不到位的启动问责程序。对涉嫌违纪、违法的具体线索，转相关部门依法依规处理。

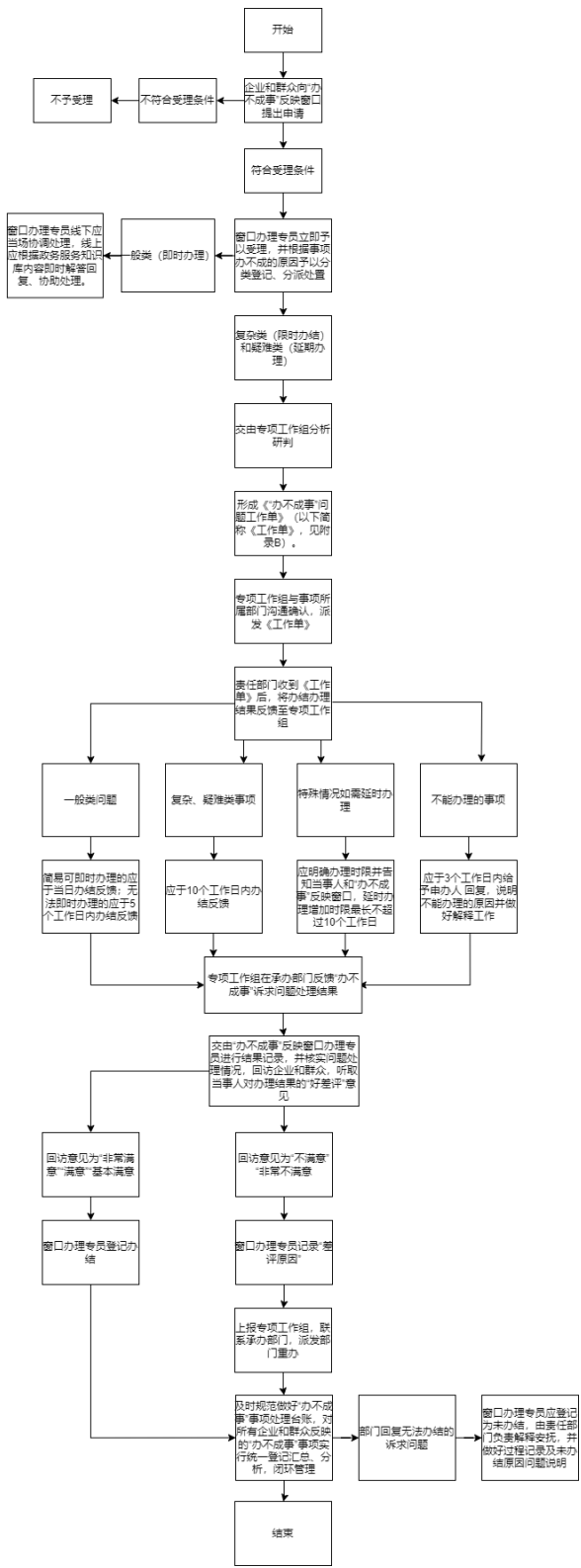
11.3 长效机制

11.3.1 定期分析“办不成事”事项处理台账，梳理“办不了”“很难办”“不给办”原因，总结归纳共性问题、总结解决办法，作为优化办事流程、提升服务质效的重要参考依据。

11.3.2 “办不成事”反映窗口办理专员定期梳理“办不成事”工作案例，建立“办不成事”知识库，形成常见问题标准化处理手册，提升同类问题解决效率。

11.3.3 建立长效机制，对同类问题“举一反三”，及时改进有关制度和服务流程，制定出台对应的制度文件，避免问题重复出现。

附 录 A
(资料性)
“办不成事”问题处置流程图



附 录 B
(资料性)
“办不成事”问题工作单（样）表

问题记录											
受理途径			问题来源			反映人姓名			联系方式		
编号		受理时间		所属区域		来厅次数		办理事项名称		问题分类	
问题描述:											
办理情况											
承办部门			承办人			是否解决			办结时间		
									回访时间		
是否满意											
办理概况:											
未解决原因:										建议响应等级	
本级专项工作组意见:										是否解决	
上级意见:										是否解决	

填报人:

联系方式:

参 考 文 献

- [1] GB/T 36112-2018 政务服务中心服务现场管理规范
- [2] GB/T 39735-2020 政务服务评价工作指南
- [3] 国务院. 国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见（国发〔2022〕5号）
- [4] 国务院. 国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见（国发〔2024〕3号）