

《政务服务“办不成事”反映窗口运行规范》 (征求意见稿)

编 制 说 明

标准起草工作组
二〇二四年十二月

一、工作简况

（一）任务来源

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，建立健全政务服务“办不成事”反映窗口服务规范，提出了国家标准立项建议。2023年12月1日，国家标准化管理委员会印发《关于下达2023年第三批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》（国标委发〔2023〕58号），下达《政务服务“办不成事”反映窗口运行规范》制定任务，计划编号20230961-T-434，标准性质为“推荐”，明确由全国行政管理和服务标准化技术委员会归口。

（二）主要起草单位和工作组成员

主要起草单位：中国标准化研究院等。

起草人：略。

（三）制定目的及意义

党的十八大以来，党中央国务院围绕政务服务改革，建设人民满意的服务型政府，出台了系列政策措施。2022年3月，国务院印发《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）明确提出：“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。”文件中正式将提供兜底服务的“办不

成事”反映窗口列入五类运行窗口之一，以更加规范政务服务窗口设置。

近年来，为落实国务院改革要求，各地方探索了许多行之有效的措施办法，特别是针对日常业务办理过程中，仍存在着“办不成”“很难办”“不给办”等现象，为更好地解决“门难进，脸难看，话难听，事难办”的沉疴痼疾，各地开设“吐槽找茬窗口”，以专门解决群众的投诉，听取市民意见，为市民解决各种“疑难杂症”。在实践中，各地政务中心出台了一系列创新手段尝试把群众难办的事办成，如：设立专人专窗，实现群众诉求全流程处理；创新机制、细化流程、强化人员配置，着力破解企业群众在办理依申请政务服务事项时，遇到符合条件提交申请材料后未能实现成功受理、成功审批、或多次跑腿未能解决问题等难题；鼓励“帮办代办”，重点解决“疑难杂症”等，得到人民群众普遍认可。

尽管近些年在全国范围内提供兜底服务的各类窗口层出不穷，有一些做的极具特色并落到实处，如北京的“办不成事”反映窗口、泰安和台州等地的“吐槽窗口”“找茬窗口”等，但有一些地方的兜底窗口更多是一种摆设。兜底服务窗口在实践中主要存在以下一些问题：无法明确“办不成事”反映窗口的边界与范畴，现实中出现了企业群众对于“办不成事”反映窗口含义的误读，不在解决范围的或者不符合政策要求无法解决的事项都反馈到了兜底服务窗口，并带来一些负面影响；无法准确设置兜底服务窗口的工作运行流程和机制，使得窗口运行更多是

一种摆设。因而，需要从“全国一盘棋”统筹规划发展的思路，兼顾普适性及先进性，研制适用于全国范围的国家标准，规范“办不成事”问题分类、窗口设置、人员选配、服务流程、服务评价等要求，优化政务服务流程，全面提升政务服务水平，推动政务服务标准化规范化便利化，为全国各地政务服务大厅兜底服务窗口工作规程提供明确指引。

制定《政务服务“办不成事”反映窗口运行规范》（以下简称《运行规范》）国家标准具有重要的现实意义。

一是践行为民服务初心，回应企业群众需求。政务服务改革是一场以人民为中心的政府治理改革，设立“办不成事”兜底服务窗口，聚焦企业群众办事过程中“办不成”“很难办”“不给办”的难题，倾听民意，快速响应，切实解决办事的难点和堵点。研制《运行规范》国家标准，为全国各地政务服务大厅兜底服务窗口提供明确指引，指导各地优化兜底服务窗口，解决企业群众办事过程中的疑难杂症，提升群众的满意度和幸福感，从而推动服务型政府的建设。

二是解决运行现实问题，提高标准研制效率。明确“办不成事”兜底服务窗口的基本原则、窗口设置、处置机构及人员、“办事不成”问题分类、服务流程、服务要求、评价与改进的规范，可以为各地提供指导和参考，提升兜底服务窗口建设的可操作性和应用性，有利于改善当前各地兜底服务窗口职责不明、运行机制不成熟、形式主义等问题。

三是充分吸纳群众意见，提升政务服务效能。《运行规范》

标准的研制，可以使政府部门在实践中更加重视办事企业群众的评价和意见，对“差评”事项退回重办、跟踪回访，对严重或反复“办不成”事项责令整改，按规定追责问责，形成解决办事难题的长效机制。通过办事群众的服务评价，发现既有政务服务流程中存在的堵点。引导政务服务管理机构充分发挥协调职能，建立横向、纵向、内外联动机制，有利于优化政务服务流程，提升办事效能，推动政务服务标准化规范化便利化。

（四）主要工作过程

1.成立团队，明确任务。国标编制计划下达后，2024 年 1 月，工作组邀请江苏省数据局、北京市政务服务和数据管理局、新泰市行政审批服务局、台州市黄岩区人民政府行政服务中心等多家单位成立标准起草工作组，组织专家召开线上视频会议，确定了标准起草成员，明确各自任务分工和主要职责，提出具体的工作思路和阶段任务。制定工作计划和落实方案，明确了初步的标准框架，启动标准研究及编制工作。

2.广泛调研，掌握资料。2024 年 2 月-3 月，标准起草工作组根据标准编写框架，先后分头到北京市西城区、山东省济南市、山东省新泰市、浙江省台州市、浙江省杭州市、浙江省嘉兴市南湖区、江苏省太仓市等地进行实地调研，充分掌握各地在探索设立“办不成事”反映窗口及其同类型兜底服务窗口如“吐槽窗口”“找茬窗口”等的好经验、好做法，了解办事流程，归纳其特点和共性，广泛征求各地对这项标准制定工作的意见和建议。

3.起草标准，不断改进。2024年4月12日，起草工作组在广泛调研基础上，对掌握的材料进行整理、分析、归纳，多次研究讨论，广泛协商并积极听取各方意见，多次修改完善，努力保证编写质量，形成了《运行规范》草案，即工作组讨论稿第一稿，初步确定了标准框架和基本内容、范围。

2024年4月19日，起草工作小组召开标准第一次讨论会议，与会专家结合政务服务工作新形势、新变化、新要求，围绕标准的适用范围、标准框架、术语定义和标准内容条款进行全面深入研讨，并提出意见建议。本次会议共收集意见35条。

2024年5月16日，起草工作组根据标准第一次讨论会议的意见逐一进行修改，形成《运行规范》工作组讨论稿第二稿，再次向组内专家征求意见并定向征求技术委员会部分委员专家的意见。本次共征求意见13条。

2024年6月17日，逐一处理修改意见，形成《运行规范》工作组讨论稿第三稿。

2024年6月19日，召开标准第二次讨论会议，国办政务办主管领导线上参会，提出标准应体现“一门”“一网”“一线”相融合的主导思路。本次会议共收集意见15条。

2024年9月20日，根据标准第二次讨论会议意见，修改形成《运行规范》工作组讨论稿第四稿。

2024年10月28日，召开标准第三次讨论会议，紧密围绕党的二十届三中全会以及《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》等最新指示精

神，从标准文本的整体架构、逻辑性和科学性角度再次对标准进行审议，共提出意见5条。

2024年12月18日，根据修改意见，立足于标准的科学性、系统性和普适性，对相关标准内容进行了精心修改，增加了线上线下渠道，与其他问题诉求处置平台的互联互通（特别是12345）要求，形成《运行规范》工作组讨论稿第五稿，即《政务服务“办不成事”反映窗口运行规范》国家标准征求意见稿。

二、国家标准编制原则、主要内容及其确定依据

（一）编制原则

聚焦问题导向，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。聚焦依法依规，强调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。强调协调联动，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。

（二）编制依据

为全面贯彻落实国务院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）、《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）等重要文件要求，总结借鉴各地政务服务中心开展“办不成事”反映窗口服务的经验做法，吸收借

鉴了以下文件编制而成。

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

GB/T 36112-2018 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 39734-2020 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

GB/T 39735-2020 政务服务评价工作指南

(三) 标准主要内容

《运行规范》结合各地先进经验，主要包括范围、规范性引用文件、术语和定义、基本原则、受理范围、“办不成事”诉求问题分类、渠道建设、管理机构和人员、服务流程、服务要求、评价与改进的规范等内容。图 1 为标准内容框架图。

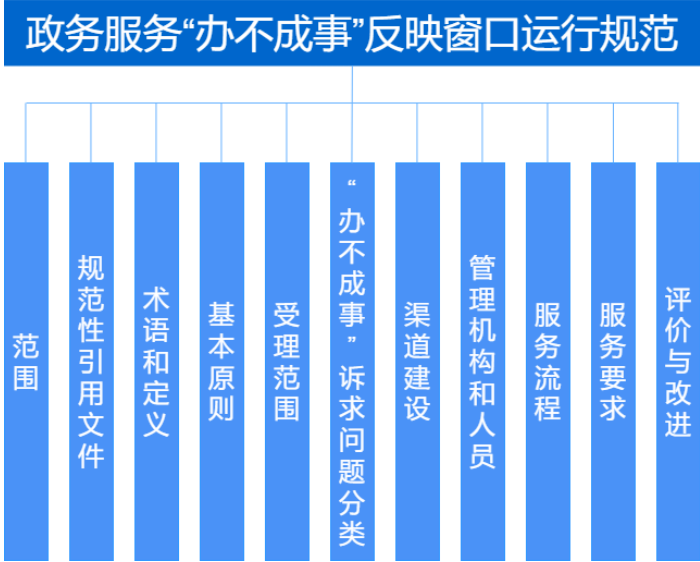


图 1 《政务服务“办不成事”反映窗口运行规范》标准内容框架图

1.明确总则，界定工作范围。《运行规范》首先明确了适用的范围，即由各级政务服务机构设立和管理，针对企业和群众按照办事指南，线上线下提交申请材料后，因非企业和群众自

身原因，而未能成功办理的情况，进行受理、协调、转办、处置的服务窗口。并明确“办不成事”反映窗口同类型兜底服务窗口参照此执行。

2.基本原则。“办不成事”反映窗口的运行应坚持问题导向、依法依规、协调联动原则。

3.受理范围。明确“办不成事”诉求的受理范围，即企业和群众除自身原因外未办理成功的事项，并对六类具体情形进行了规定。

4.“办不成事”诉求问题分类。《运行规范》中系统梳理“办不成事”问题，对“办不成事”按照不同情形分类，确定一般类、复杂类、疑难类三种具体情形分类。

5.渠道建设。《运行规范》中明确了“办不成事”问题诉求处理线上线下渠道，对建立与其他问题诉求处置平台的互联互通提出具体要求，并对线下“办不成事”反映窗口建设、线上“办不成事”反映窗口诉求处理平台建设提出了规范要求。

6.管理机构和人员。《运行规范》中明确了“办不成事”问题的处置实施主体及人员管理方面的标准和规范问题。

7.服务流程。《运行规范》按照事项办理全过程，细化了受理申请、分析研判、派发工单、办理反馈、结果核查、整理归档等工作环节的具体内容。

8.服务要求。《运行规范》中明确了首问负责、及时转办、提级响应、建立闭环管理机制的服务要求。

9.监督评价与持续改进。《运行规范》明确了服务评价办法，

对各类问题的监督整改进行了明确要求，并对定期分析“办不成事”事项处理台账、建立“办不成事”知识库、归纳总结共性问题，建立长效机制进行了规范要求。

三、标准试验验证情况分析，预期的经济效益、社会效益和生态效益

按照“边总结、边起草、边验证”的原则，在标准起草过程中，充分吸收北京市、江苏省、贵州省以及北京市西城区、浙江省台州市、山东省济南市、山东省新泰市、江苏省太仓市、江苏省溧阳市、浙江省杭州市、湖北省襄阳市等地经验做法，形成标准草案，并在上述地区先行开展试验验证，并根据各地反馈的意见建议，进行针对性修改，力争制定的标准科学、系统、协调、易落地。

本文件作为政务服务“办不成事”反映窗口开展服务工作的指南性文件，是落实《国务院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）文件要求的具体体现。通过标准制定，为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。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况,采用国际标准和国外先进标准情况

未发现同类国际、国外标准。

五、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本文件符合《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国行政许可法》等法律法规要求,与现行相关法律、法规协调一致。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、管理机构和人员、服务流程、服务要求、评价与改进等内容,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,与已发布的《政务服务中心服务现场管理规范》(GB/T 36112-2018)《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》(GB/T 39734-2020)《政务服务评价工作指南》(GB/T 39735-2020)等多项现行国家标准协调一致。总体上看,符合有关的现行法律法规和强制性国家标准的规定,与其他相关的强制性标准无冲突。建议其性质为推荐性标准。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

无重大分歧意见。

七、涉及专利的有关说明

本标准不涉及专利。

八、实施国家标准的要求,以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

本文件是行政管理和服务标准体系中的重要标准,是贯彻

落实党的二十届三中全会精神、《国务院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）、《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）等文件的重要体现，也是全面规范各级各地政务服务机构开展“办不成事”反映窗口建设运行管理的重要技术支撑，在推进政务服务改革、优化营商环境、提升企业群众满意度等方面具有重要的意义，建议尽快批准发布。实施后应在各个层面加强宣贯和培训，结合自身情况围绕标准内容开展动态评估与监测以推动标准实施应用。

九、其他应予说明的事项

无。

标准起草工作组

2024年12月23日