

从个案协调向类案治理深化 “办不成事” 窗口走红

近期,浙江建德一“办不成事”窗口走红网络。

事实上,这类窗口在全国多地均有设立,专门兜底解决因各种原因搁浅的“疑难杂症”,让“办不成事”变为“办得成事”。

为什么有些办不成的事来“办不成事”窗口就能办成?这一窗口走红折射群众的哪些期待?政务服务如何进一步升级?



4月15日,杭州市富阳区政务服务中心“办不成事”反映窗口。受访者供图

能办成哪些事儿

家住浙江杭州市富阳区场口镇的盛先生近日向场口便民中心的兜底窗口求助。他的妻子周女士因车祸导致残疾,还有失智症状,无法出门更换身份证,去医院、领保障都遇到了麻烦。

接到诉求后,兜底窗口将问题反馈给场口公安窗口,场口公安辅警周亚芬特地上门,手把手帮周女士完成身份信息核验、人像指纹采集等流程,顺利办结业务。

这是“办不成事”窗口解决的一类“疑难杂症”——老百姓有实际困难不会办或不能办的事。

事实上,此类“办不成事”窗口已开设多年。早在2022年,国务院关于加强推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见就提出,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。

“办不成事”窗口,要处理的都是什么问题?

一类难办的事是民生领域长期积累的“历史旧账”。

“十多年办不下来的证终于办好了!”今年3月,杭州市民王女士终于办理了不动产证。因涉及土地登记、税费缴纳等问题,她所在小区的32套住房中,只有17套办理了房产证,土地证也均未办理。

了解情况后,富阳区政务服务中心兜底窗口将问题转交给不动产登记登记工作室。由工作室牵头,多次召集相关单位研究协调、现场踏勘。最终为该集资建房项目成功办理房地一体首次登记。

还有一类,是涉及多地多部门或“不知道该找谁”的事儿。

中石油天津分公司在办理危险化学品经营许可证变更时,遇到政策衔接的矛盾。一个部门要求“先照后证”,而另一部门则要求“先证后照”。天津市和平区政务服务办通过协调,打通部门间信息壁垒,帮助企业顺利办结。

针对一些新情况,此类窗口也敢于打破常规,寻求解决方案。

天津京邦达供应链科技有限公司为快递员申办特殊工时业务时,因快递员岗位不在传统政策范围内而受阻。天津市东丽区政务服务办联合人社部门,通过实地考察研究,指导企业从“配送员”角度提出申请,灵活运用政策。

服务理念有哪些变化

兜底窗口,能无限兜底吗?答案是否定的。

“依法依规”,永远是兜底的核心所在。在多位基层一线人员看来,兜底窗口兜住的从来不是“例外”,而是制度缝隙中的民生期盼;坚守的并非“无限责任”,而是法律框架内的“有解”思维。

杭州市富阳区行政服务中心主任洪宇斌说,政务服务部门在“兜底办”过程中,必须明确职责和权限,始终在法定职责范围内行使权力,并通过固化协调成果,完善服务机制,确保长效运行。

“办不成事”窗口的走红,对于党员干部如何树立和践行正确政绩观,也带来启发和思考。自设立以来,不少地方此类窗口的功能定位、运行方式和服务范围不断演进,政务服务理念悄然转型。

多地窗口工作人员都被要求不能简单说“不”,推动工作人员从“按章办事”的被动执行者,转变为“想办法办事”的主动服务者。

富阳区审管办审批管理科科长陈航军说,如今,在审批服务窗口推行“三不三问”服务机制,即:企业群众咨询、办事时,不能简单地说:不知道、不能办、不归我管,在办理完基本政务服务的同时要问,还要办理什么业务?还有什么需求?还有什么问题与困难?

天津市政务服务办对“办不成”的事项进行了深入分析,将共性问题归纳为六大类:服务流程不规范、政策界定不清楚、历史遗留问题不处理、线上线下渠道不畅通、部门间数据传输不及时、改革政策衔接不畅。围绕这些共性成因,着力从“个案协调”向“类案治理”转变。

也有一些地方的窗口受理业务日益减少。

济南市章丘区政务服务大厅“办不成事”窗口设立初期2个月内受理26件业务,2024年全年仅受理11件,2025年更是寥寥无几。

“现在来求助的人越来越少,不是我们服务缩水了,而是很多以前‘办不成’的事,现在常规窗口就能顺利办好。”章丘区行政审批局党务工作分管负责人柴启龙说。

在受访人员看来,“办不成事”窗口火爆,说明政务服务还未能从“特事特办”的应急模式,转向“事事好办”的常态机制。从这一意义上讲,唯有在“办不成事”窗口遇冷之时,才是常规窗口“办得快”“办得好”的升级之日。

如何从“一件事”到“一类事”

经过多年实践,不少地方的政府服务人员意识到,解决个案不是终点,破解同类问题才是目标。

“富阳区‘办不成事’反映窗口自2022年正式运行以来,全量收集企业群众诉求594件,解决585件。”洪宇斌说,目前,已形成18个“一类事”解决方案,并以工作提示进行固化。

固化下来有何好处?

富阳区审管办副主任包烈说,如果换一个人就换一套标准,工作会重复且复杂。固化下来后就可延续执行,增加了政府公信力,也让一类事的处置方式贯穿始终。

“闻一知十”。绍兴市上虞区则形成了不动产登记网上“不见面审批”、医保服务通办点设置、小型房屋建筑工程不动产权证办理等普适性解决方案10件。

“这意味着,如果遇到这10类事,我们都可以按照固定的处理方式解决。”上虞区便民服务中心主任赵伟平说,这也能最大限度解决企业群众“急难愁盼”,做到解决一个问题、受益一批对象。

“疑难杂症都有特殊性,我们既要‘对症下药’解决当下问题,更要总结经验、优化流程。”章丘区行政审批服务局党组书记刘平科说。

随着一个个难题化解,窗口将“特事特办”的经验转化为“日常手段”。如今,审批科室人员也从办公室搬到了大厅,实现“受理审批同步进行”。

多名受访人士表示,“办不成事”窗口不仅要为群众兜底,也需通过更多制度探索为基层工作人员兜底。

比如,将办理事务纳入容错免责机制,由参与部门共同分担风险责任;完善考核机制,对推诿塞责的扣分、主动揽活的加分等,鼓励更多人“不为不办找理由,只为办好想办法”。

“政策夹缝”中的事、“历史遗留”的事、“跨域跑腿”的事……在多名一线工作人员看来,难事之“难”,往往不在技术,而在担当。工作政绩的最终落脚点,也不在报表里、不在展板上,而在群众的口碑与民心之中。

新华社“新华视点”记者 张璇 马博文 张昕怡