

关于设立公安政务服务事项“办不成”反映窗口的通知

根据省厅《关于在全省公安机关建立便民服务事项“办不成”反映和解决机制的指导意见》和市局决定在全市公安政务服务窗口推广设立公安政务服务事项“办不成”反映窗口的通知，广德市公安局就有关事项通知如下：

一、指导思想

牢固树立“以人民为中心”发展思想，深入贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府以及公安部关于深化“放管服”改革有关决策部署，切实解决群众“急难愁盼”问题，确保做到有诺必践、取信于民。

二、组织领导

为加强此项工作机制的组织领导，市局成立公安政务服务事项“办不成”反映和解决机制工作领导小组。市局党委委员吴延庆任组长，局出入境管理（政务服务）大队大队长蒋兴祥任副组长，指挥中心、治安大队、交管大队、网安大队、法制大队分管负责人，交管大队车管所所长为成员。领导小组下设办公室在市局政务服务大队，负责事项“办不成”反映窗口日常事宜组织协调和跟踪督办。

三、任务措施

（一）业务受理范围。主要受理企业或群众在网上或窗口提交办事申请后，因政策、系统、申报材料、服务态度等原因，造成业务“未办成”或“办不了”等问题，重点解决因政策等历史遗留问题造成正常窗口无法办理的疑难杂症。

（二）业务窗口设置。政务中心公安窗口区域、车管业务办事大厅及各派出所“综合窗口”（户政窗口）均应设立事项“办不成”反映窗口，并按市局模板制作受理标识和告示展板。

（三）业务响应处置。对群众反映“办不成”的服务事项，按以下情形分级分类响应处置。

1.对于窗口自身能够协调解决的一般问题，当场予以协调解决。

2.对于窗口当场不能协调解决的复杂问题，立即派发给有关业务主管单位研究办理，并向群众回复办理结果。

3.对以上两种情形难以协调处理的疑难问题，按照“一事一议”，提交市局服务事项“办不成”反映和解决工作领导小组集体研究解决，在不损害国家集体利益、不影响他人合法权益、不突破国家法律和上级政策的情况下，集体研究、妥善解决，坚决避免出现因推诿扯皮、不担当、不作为导致群众反映及需求得不到解决或积极回应。

4.对于涉法、涉诉、涉访、明显与当前政策规定不相符、因个人原因办不成以及超出业务范围或超出国家法律、上级

政策规定范围的事项，要耐心细致做好解释工作，避免冷硬横推、简单粗暴。

5.对于本级公安机关难以解决的问题，报请上级有关警种部门强化条线指导、及时妥善解决；对涉及政策完善调整的共性问题，要依法依规及时调整完善，努力从源头解决问题，超出本级职权的，及时向上级机关请示。

（四）业务处置时限。针对群众反映的“应办未办”事项，责任单位要按时限及时向群众反馈受理处置结果。一般诉求，3个工作日内研究并反馈；情况复杂、解决难度较大，需要集体研究的，7个工作日内研究并反馈；“完全不能”办理的事项，2个工作日内回复群众，说明不能办理的原因，做好解释工作；需要层报至市局研究的，处置时限按层级累算。

四、相关工作要求

（一）提高认识，强化组织领导。公安政务服务事项“办不成”反映和解决机制是进一步畅通群众反映问题渠道、全力聚焦解决公安政务事项疑难复杂问题、有效化解群众因不满意或不理解而层层上访的一项有力创新举措，各相关警种部门务必高度重视，强化组织领导。

（二）迅速部署，全面推广实施。政务服务牵头部门要按照12月14日全市政务服务专项工作视频会议要求，迅速

落实工作部署，成立领导小组，细化工作举措，并于 12 月 20 日前运行相关工作机制。

（三）注重总结，严肃认真落实。各单位要加强机制运行的监管，及时汇总上报工作成效和典型案例。各窗口单位要建立工作台账，如实记录群众反映问题、解决情况、诉求及群众意见建议等，不断改进加强工作。对政务服务事项“办不成”反映和解决机制运行过程中发现的不担当、不作为、慢作为、乱作为、推诿扯皮、吃拿卡要等问题，严格按相关规定追责问责。

广德市公安局

2021 年 12 月 20 日