

## 畅通服务群众“最后一公里”！石壁街增设“办不成事”反映窗口

今年7月起，石壁街公共服务办（政务服务）增设“办不成事”反映窗口服务，畅通服务群众“最后一公里”，有力解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题，收到了较好的效果。



“办不成事”反映窗口着力解决人民群众办事过程中的困难和诉求

服务大厅选派业务水平高、协调能力强、服务意识好的业务骨干作为“办不成事”反映窗口专职人员，受理解决办事群众的困难和诉求；

制定“办不成事”反映窗口运行工作机制，对于较为复杂或涉及多部门办理的事项，由政务服务部门进行统筹协调，采用“帮办代办”的形式，内部分类派转至责任部门核实处理，并安排专员跟进、回复办件情况；

建立部门“首席事务代表”制度，不定期组织相关业务部门首席事务代表开展研讨分析座谈会，针对群众反映的问题进行全面核实并讨论解决方案，严格落实“限时办结”制度，及时将问题解决到位。

来源：番禺融媒

文字：吴红颖

图片：吴红颖

通讯员：吕嘉燕