

## 洛浦街“办不成事”窗口：尽力让老百姓“办成事”

经多次咨询、投诉，  
还是办事困难？  
难以解决问题？  
别急，  
番禺区洛浦街政务服务中心  
“办不成事”反映窗口  
为您搭起坚固桥梁，  
专门受理办事不顺的“疑难杂症”，  
力争为企业和群众提供  
更加规范、便利、高效的政务服务。



洛浦街政务服务中心“办不成事”反映窗口

7月，洛浦街政务服务中心以创造便捷、感知幸福的服务理念悄然上线“办不成事”反映窗口，为充分发挥服务群众和联系群众“最后一公里”作用，聚焦企业和群众遇到的“急难愁盼”问题，更好地满足企业和群众办事需求，组建由负责人及各窗口业务骨干组成的“金字塔”循环服务制度，选派各业务水平高、协调能力强、服务意识好的业务首席代表作为“办不成事”反映窗口的专职人员。“办不成事”窗口接到信息反馈后，通过了解企业、群众办事的实际需求，摸排梳理事项过程，立即启动受理、分类、转派、督办、反馈等工作，实现被反映的疑难事项得到有效解决，兜底服务发挥高度匹配作用，让办事企业和群众的获得感增强，幸福感更持续。

“办不成事”服务窗口依托“数字”加持，实行“无政策障碍”事项立即办，由窗口业务骨干代表现场直接办结或一次性告知办理流程及办理方式；“有政策瓶颈”事项协调办，如办理事项涉及跨区域、跨部门的业务，由中心现场咨询区业务代表“手把手”指导群众通过“政务晓屋”，连线业务对接部门的“云首席代表”远程视频协助处理；办事现场难以明确意见的事项，承诺24小时内将群众办理事项情况给予实时反馈。

下一步，洛浦街政务服务中心将继续深入拓宽“办不成事”反映窗口工作范围，保持以问题和需求为导向，确保被反映的业务事项件件有着落，事事有回音，使企业和群众办事体验感更佳，满意度更强，让政务服务更为精准、精细和精心。

来源：番禺融媒

文字：吴红颖通讯员：伍娅琴图片：吴红颖 伍娅琴