附件8

“办不成事”窗口

工

作

台

账

**黄山市人力资源和社会保障局**

黄山市人社“办不成事”窗口服务范围

1．企业和群众在线上或线下提交申请材料后，未能实现成功受理、成功审批的政务服务事项。

2．企业和群众多次到人社综合窗口仍未能办成的政务服务事项。

3．企业和群众对人社政务服务事项办理结果或反馈意见有异议的。

4．企业和群众反映在人社综合窗口办事过程中工作人员服务态度差、慢行为、不作为等作风问题。

5．企业和群众提出的其他涉及人社政务服务类的合理诉求。

黄山市人社“办不成事”窗口服务流程

一、受理

企业和群众到“办不成事”窗口反映问题或咨询的，窗口工作人员根据实际情况给予承办：

1．若属于人社政务服务事项范围，“办不成事”窗口能协调解决的问题，应立即予以协调解决。

2．若不属于人社政务服务事项范围，耐心细致做好解释工作，引导企业和群众至政务中心“办不成事”窗口。

3．窗口工作人员按照《人社政务服务“办不成事”窗口反映问题登记表》填写企业和群众反映的问题和诉求。

二、转办

1．“办不成事”窗口协调解决不了的问题，完成事项登记后，将反映问题转办至人社综合窗口首席，由首席协调相关单位进行处理。

2．相关单位在规定时限内将处理结果反馈至“办不成事”窗口，相关单位无法单独处理的，由人社综合窗口首席报告至市行风办，由市行风办协调处理。

三、办结

1．“办不成事”窗口需在3个工作日内向当事人回复事项办理结果。

2．特殊情况需延时办理的，应明确延期办理时限并告知当事人，延长时限最多不超过10个工作日。

四、评价

“办不成事”窗口工作人员联系企业和群众，引导企业和群众就所反映问题及办理结果进行满意度回访。

黄山市人社“办不成事”窗口反映问题登记表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 反映人姓名  （企业名称） |  | 联系电话 | | |  | | |
| 涉及单位  （部门） |  | 涉及窗口  （工作人员） | | |  | | |
| 反映主要问题 |  | | | | | | |
| 接待人姓名 |  | 接待时间 | | |  | | |
| 调查情况 |  | | | | | | |
| 是否转办  （转办单位） |  | | 转办时间 | | |  | |
| 处理结果 |  | | | | | | |
| 满意度回访 |  | | | 回访时间 | | |  |