

三明市三元区人民政府办公室文件

元政办〔2025〕4号

三元区人民政府办公室关于修改 三元区建立“办不成事”工作机制的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，区直有关部门：

根据工作需要，现对《三元区建立“办不成事”工作机制》（元政办〔2023〕12号）进行修改，现印发给你们，请认真组织实施。



（此件主动公开）

三元区建立“办不成事”工作机制

为深入实施省委“深学争优、敢为争先、实干争效”行动，全力推进全市“抓重大项目，促高质量发展”工作，积极落实我区“1620”行动的重要部署，聚焦疏堵点、解难题，打造能办事、好办事、办成事的“便利三元”。结合我区实际，制定本工作机制。

一、工作目标

坚持问题导向、需求导向，通过“办不成事”工作机制，及时解决企业群众在政务服务事项办理过程中遇到的“疑难杂症”，为企业群众办事提供“兜底”“暖心”服务，确保企业群众反映问题件件有着落，事事有回音，全面提升政务服务水平，提高人民群众的获得感和满意度。争取将政府服务社会“最后一公里”打造成“最畅一公里”。

二、工作重点

（一）“应该办、有政策瓶颈”的个案，要规范程序、特事特办，在合法合规、不背离政策基本精神的前提下，满足企业和群众需求。

（二）“应该办、有政策障碍”的共性问题，在合法合规的前提下，要创新机制，予以解决。

（三）实行分级响应。在区政务服务中心设立“办不成事”专窗，线上建立各产业企业联系工作群等方式。受理反映事项后，

可以当场解决的，当场解决；不能当场解决的，会同业务主管部门开辟“绿色通道”，及时解决。

（四）建立联席会议制度。涉及跨部门的事项，启动联席会议机制，集中会商研判，“一站式”解决。区级各部门均为联席会议成员，视问题收集情况适时召开，由区发改局牵头组织，区政务服务中心、区营商办配合，分管副区长以及区直部门主要负责人、相关“难题”群众、企业代表参加。对会上议定的事项实行滚动办理和分类清单管理机制，确保提出的问题都能得到妥善解决。

（五）从源头上减少“办不成事”现象的发生。区级各部门要认真执行首问责任制、告知承诺制、一次性告知、限时办结等服务制度，积极提供容缺受理、帮办代办等便利措施，确保做到“马上就办”“应办尽办”。

（六）梳理“四张清单”。一是问题清单。每月初梳理汇总上月群众、企业反映的难题，形成问题清单，提出拟办意见，报送区分管领导；二是责任清单。对拟办“难题”任务，区营商办牵头分解任务，报送分管区领导和相关单位办理；三是办理清单。每季度梳理汇总上季度难题办理情况，报送区主要领导；四是办结清单。梳理汇总已经彻底解决、闭环销号的问题，抓好反馈、接受监督。

三、保障措施

（一）加强组织领导。规范反映“办不成事”问题的处理工

作，推进依法行政，提升服务质量、优化营商环境。区政务服务中心和区营商办要做好反映问题受理和回复的把关工作，确保回复内容和处理结果真实准确，力争办事群众、企业满意。

（二）严格落实责任。区级各部门要提高思想认识，重视反映的问题和建议，严格落实责任。做到反映问题必受理、受理及时必答复、答复力争必满意。

（三）建立容错机制。完善激励机制，多维度激发干事活力。让干事在改革创新、干事创业、履职担当过程中，出于公心、作风正派、勤勉尽责。工作未能实现预期目标或出现偏差失误，但因非主观故意导致且符合法律法规和政策规定的，属于无意过错，对其不作负面评价，免除相关责任或从轻减轻处理。

（四）强化督查考核。区效能办要聚焦政务服务中心“办不成事”问题，强化监督问效，对各单位落实“办不成事”工作机制情况进行不定期检查，针对差评较多的部门在全区范围内进行通报，因不作为、慢作为造成不良影响的，严肃进行效能问责。