

来源：央视新闻

群众诉求如果找不到对应部门怎么办？企业业务如果在常规办事窗口无法得到解决又该怎么办？近日，广东深圳市设立“办不成事”反映窗口，专门为企业、群众解决难题。

“办不成事”反映窗口主要解决的难题是什么？能在多大程度上解决难题？对此，《新闻1+1》连线相关专家进行解读。

“办不成事”反映窗口

主要解决的难题是什么？

深圳市某公司行政主管钟怡雯介绍，他们公司最近准备进口一批高档餐具，在通关过程当中，相关部门要求出示一个非艺术品的证明，但按照规定，深圳文体局只能开具是艺术品证明，不能开具非艺术品证明。

于是，钟怡雯抱着试一试的心态来到“办不成事”反映窗口。工作人员了解相关情况 after，协调了相关部门，当天就解决了问题。

深圳市政务服务数据管理局副局长王卓民表示，“办不成事”反映窗口主要解决的是三类问题：

- ①特事特办，比如企业或市民遇到需要加急的事项，要加快进度办理的；
- ②政策咨询，对于有些复杂的事项，企业和市民把握不准，需要咨询办理的事项；
- ③需要窗口去协调推动各个部门协同办理的事项。

据了解，今年2月1日，深圳市各级政务服务中心配备专职投诉协调人员设立“办不成事”反映窗口。目前，市一级政务服务中心的“办不成事”反映窗口已经受理131单业务，协调处理了108单。

王卓民表示，从已经受理的诉求分类来看，

群众诉求占多数，大概占60%

，企业诉求相对少一点

。“效果还是很明显的，我的感受就是‘办不成事’反映窗口，真能办成事。”



它在多大程度上解决难题？

其实，“办不成事”反映窗口并不是深圳独有，北京、上海等多地也都在设立“办不成事”反映窗口。

清华大学公共管理学院教授、苏世民书院院长薛澜表示，现在这个程序非常好，以前各个部门

踢皮球，现在通过“办不成事”反映窗口把球又踢回来了。

这其实形成了一个倒逼机制，倒逼政府部门去加强协调，加强沟通，最后把职责分清楚，把任务揽清楚。