

2022年4月，曲靖市沾益区以群众需求为导向，在政务服务中心开设“办不成事”窗口，集中受理和解决政务服务事项中的“疑难杂症”，切实打通便民服务的“最后一公里”。

努力为群众办成事

2022年6月，一直在外地经营民营医院的郝金华，打算回老家沾益区开一家内科诊所，当他来到沾益区政务服务大厅办理诊所执业备案时，却在名称核准环节上出了岔子。

按照《医疗机构管理条例实施细则》相关规定，个人设置的医疗机构名称应当含有个人的姓名。郝金华申办的营业执照名称为“沾益西平郝金华内科诊所”，但“金华火腿”是国家驰名商标，登记系统显示“金华”字样为“禁止使用、一级”，无法按此字号为他办理营业执照。面对此难题，郝金华被引荐到“办不成事”窗口。经过工作人员的积极协调，终于将诊所名称命名为“郝医生内科诊所”，诊所如期开业。为表示感谢，郝金华赠送给“办不成事”窗口一面印着“小小窗口殷殷为民”的锦旗。

据沾益区政务服务管理局副局长、“办不成事”服务站站长赵海波介绍，设置“办不成事”窗口，主要是解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题，努力争取为群众办成事。

带群众亲历“办不成事”

“窗口虽小，解决的却是群众身边的大事，让企业和群众遇事有人管、不白跑、能解决。”赵海波说，“办不成事”窗口虽然不能为群众圆满解决所有事情，但即便解决不了，也会让群众知晓解决不了的原因。

“办不成事”窗口刚成立时，沾益区政务服务管理局社会事务科窗口工作人员郑钦予接待了第一位群众——想要开办中医诊所的老人孙秀良。经核查资料，孙秀良只有外省某乡镇的乡村医师执业证，没有开办诊所必需的医师执业证书，不具备独立开办诊所的资质。一番耐心解释后，孙秀良仍不理解，还跑到曲靖市有关部门反映。看到老

人开办诊所的意愿很强烈，沾益区“办不成事”服务站主动与孙秀良联系，安排专人对接服务。

“在不违反政策法规的前提下，我们带着老人把开办诊所的流程走了一遍，积极向上级部门反映，争取帮助和支持。”赵海波说，前前后后忙了一个月，孙秀良还是未达到条件，最终因没有医师执业证未能开办诊所。但他在这个过程中逐渐从理解到感动，起初的不解和埋怨情绪烟消云散。

办成一件事解决一类事

为更好发挥“办不成事”窗口和服务站作用，2022年6月，沾益区委组织部在区直机关工委下组建成立了机关功能型党委“沾益区政务服务联合党委”（以下简称“联合党委”）。2022年8月23日，“办不成事”服务站接到当地一家洗煤企业的“办不成事”申请。该企业负责人在办理项目水土保持行政许可手续时被告知，除企业现有洗煤项目的水土保持方案外，还要补交该项目“前身”项目的水保方案。

可调查发现，《云南省水土保持条例》2014年出台后，近些年不断修订完善，对企业办理水保手续的要求越来越严格。但在本案中，该企业现有项目批文手续合法合规。经过会商，“联合党委”认为不应该让企业承担历史遗留问题的后果，并给出最终解决方案：先对企业已提交的现有项目水保方案按流程接件开展行政审批工作，尽量避免影响企业正常的生产经营活动。与此同时，“联合党委”又将其他几起涉及水保方案的案子并案研究，梳理分类不同情况，争取在解决个案的同时，为一类问题的解决提供参考。

据介绍，沾益区政务服务管理局还将“每个服务窗口都是‘办不成事’窗口的主体责任”这一理念融入政务服务工作中，实行首问负责制，创新推出“保姆式”项目代办、“中午不打烊”、进村入户办理农机注册登记等暖心服务，力争让企业和群众在办理业务过程中遇到的扯皮推诿现象越来越少，办事效率越来越高。

本刊记者 谭江华

沾益区

“办不成事”窗口解民忧



“办不成事”窗口工作人员为群众办理业务