

## 海南多市县设立『办不成事』窗口，专为解决『疑难杂症』

■本报记者 李梦瑶 高懿 周月光 刘梦晓 习霖鸿

甘莹从没吃过这么甜的蛋糕。

蛋糕不过巴掌大小、价值三四元，被一位面容憔悴却又眼含热泪的母亲何芳（化名）小心翼翼地捧在手心。“谢谢，真的谢谢你们……”踏进琼中黎族苗族自治县政务服务大厅后，她便闷头将蛋糕往“未办成事”协调服务窗口（以下简称“未办成事”窗口）工作人员甘莹的手里塞。

那一天是4月12日，何芳通过该窗口，为自己性别特征不明显的孩子领到新的《出生医学证明》。这也是今年4月初，琼中在全省率先设立“未办成事”窗口以来办好的第一单业务。

眼下，琼中“未办成事”窗口的经验做法，已在我省多个市县开花，并演化出了多种形式，如海口、三亚、琼海的“办不成事”窗口、澄迈的“吐槽窗口”等。

一个小小的服务窗口，究竟可以做什么、带来哪些改变？或许，我们可以从下面的故事中略窥一斑。

### 融媒·延伸

扫一扫H5  
这个窗口能干啥？



扫一扫看视频  
办事不白跑



# 非常窗口 非常事

## A “没有先例”？

只跑一个部门、到一个窗口，问题便得到解决

4月8日，琼中政务服务大厅，“未办成事”窗口的牌子刚摆上不到一周，甘莹便迎来了第一位办事群众。

“我要把孩子的性别由‘女’改为‘男’，但医院不肯开情况声明，该怎么办？”眼前这个名叫何芳的年轻女人满脸愁容，一开口，说话让甘莹听得直发懵。

原来，何芳的孩子出生时性别特征不明显，琼中某医疗机构为其签发的《出生医学证明》上写着，性别为女。随着孩子成长，其男性特征渐趋明显，最终在省人民医院检查确定为男性。但原签发医疗机构却拒绝为孩子出具新的声明，这直接影响到孩子的修复手术、落户等后续事宜。

“我前前后后不知道跑了多少个部门，事情一直得不到解决。”何芳说，无奈之下，她只好来政务服务大厅碰碰运气。

甘莹也是头回碰见这种“疑难杂症”事项。安抚好何芳的情绪后，她赶紧将情况反映给政务服务大厅值班领导卓立佳。

5分钟不到，卓立佳到达现场，第一时间找到服务大厅内的琼中卫健委窗口寻求解决意见。

“根据窗口意见，我们请示了省级业务指导单位，得到‘由原签发医疗机构出具情况声明’的指导意见。”卓立佳说，随后他们将这一情况反馈给原签发医疗机构，但对方以“没有先例”为由拒绝出具。

事情一度陷入僵局，甘莹让何芳先回家等候消息。与此同时，琼中行政审批服

务局启动“帮办代办”服务机制，由该局文教卫审批室工作人员代替当事人，前往原签发医疗机构及业务主管部门做进一步沟通。

由于这种情况过去没有先例，原签发医疗机构担心引发医疗纠纷。“省级业务指导单位已经给出指导意见，希望你们配合。”经过代办工作人员的反复上门协调，最终，原签发医疗机构同意出具声明。4月12日，琼中行政审批服务局文教卫审批室根据该声明，为何芳的孩子重新出具了一份《出生医学证明》。

只跑一个部门、到一个窗口，问题便得到解决，这令何芳欣喜不已。领到证明后，她特意折返回来，给窗口工作人员送上了一块小蛋糕。

备受鼓舞之余，琼中行政审批服务局对这一事项办理情况进行“回头看”，通过总结经验、自查不足，进一步研究细化服务措施。

“比如，我们注意到这位母亲跑了很多部门都办事无果，最后才找到了‘未办成事’窗口。”琼中行政审批服务局党组书记符莹莹说，为了让办事人少跑腿、不走冤枉路，目前该局推出了“12345+政务服务”、在乡镇便民大厅设立“未办成事”窗口等举措，让群众在“家门口”，或直接拨打12345，便能第一时间反映办事诉求。

## B “吐槽”有用？

一次吐槽倒逼审批流程再造、材料精简50%

像何芳这样的“疑难杂症”事项，并非人人都会遇到。但办事多次跑、跑多部门、审批前置手续多等情况，却很常见。

不久前，租住在澄迈县景园悦海湾小区的接长建便碰到了这些烦恼。

接长建是外省人，在海口经营公司，为更好地在当地发展，他决定落户海南。“受自身学历限制，我只能办理普通落户，这种情况须办理居住证明和房屋租赁证明。”令接长建没想到的是，此后他踏上了一条“漫漫长路”。

接长建先是来到小区附近的海南生态软件园企业服务超市，想办理相关证明，却被告知“目前未开设办理此项业务的权限”；之后，他又前往海口市秀英区政府服务中心，得知“办理租赁证需房东或房东委托人到场”。

“房东不在海南，为我联系到一位委托人。”接长建说，当他与房东委托人拿着委托书等材料，再次前往海口市秀英区政府服务中心时，却又被告知“房东委托需要进行公证”。好在现场工作人员随即表示，在没有公证的情况下，也可通过提供购房合同、租房合同、委托人证明及房东身份证件等材料，让房东与窗口人员视频通话进行办理。

眼看事情有了转机，但窗口工作人员在核对资料时却发现，接长建租住地在澄迈县，须到当地

政务服务大厅办理相关业务。7月5日，接长建和房东委托人来到澄迈县政务服务大厅，不料这一回，他们再次被告知，“房东委托需要进行公证”。

“当时已经跑了3个地方、第4次踏进政务服务大厅了，真的身心俱疲。”接长建说，在看到大厅内设置有“吐槽窗口”后，他决定过去将自己的遭遇一吐为快。

收到这一“吐槽”后，窗口工作人员立即将该事项作为“查堵点、破难题、促发展”的案例上报。澄迈分管县领导获悉情况后，前往政务服务大厅，通过走流程的方式现场体验，发现群众反映的难点情况属实，随即现场召开专题会议。

经讨论，一套整改优化措施很快给出：取消个人租赁房屋委托书需公证的要求，通过内部审查的方式核查“无查封、无冻结、无抵押证明”，进一步优化精简材料。

“原来到‘吐槽窗口’吐槽真的管用，7月13日工作人员就电话通知我，带上现有材料就可以办理落户。”接长建说。

而另一边，不满足于解决个例的澄迈县行政审批局，也开始进行系统梳理、举一反三，将与该事项关联度较高的“房地产经纪机构备案+房屋租赁证办理”整合为一件事、一次办，通过合并去重，来精简受理清单、优化表单，让申请材料由18项减少至9项，精简50%，倒逼审批服务事项流程更简、服务更优。

## 深读

海南日报  
融媒工作室

总策划：曹健 陈成智 齐松梅

执行总监：许世立

主编：孙婧

版面设计：张昕

检校：招志云 蔡法

H5文案：许世立 潘芸杉（实习生）

赵文佳（实习生）

H5手绘/制作：陈海冰

H5配音：周元

视频文案：孙婧 潘芸杉（实习生）

赵文佳（实习生）

视频拍摄：李天平 封烁

朱德权（通讯员）武威

视频剪辑：李玮竞

视频配音：李天平

## C 诉求无门？

一次性告知、一帮到底，让群众办事不白跑、有地儿找

“办不成事”的原因五花八门，也可能是群众不知道该找哪个部门办事，这时，同样可以来“办不成事”窗口寻求帮助。

在三亚崖州湾科技城园区服务中心大厅，“办不成事”督办窗口设立的第二天，便受理了一例该类诉求。

提出这一诉求的办事群众名叫曾兵（化名），在三亚崖州湾科技城某工地务工。原本今年5月底工程结束后，他即可从建设单位处领到合同约定的9.9万元劳务费，不料后者却以“工程验收有问题”为由，只愿支付5万元。

建设单位态度强硬，曾兵不知道该向什么部门反映，只能像无头苍蝇一样到处问、来回跑，足足折腾了1个月，最后什么事都没办成。6月24日上午10时，他辗转来到园区服务中心大厅，找到了刚刚设立的“办不成事”督办窗口。

获悉曾兵的诉求，窗口工作人员立即录入工单，表示将督办此事，3个工作日内予以回复。但半天不到，曾兵便收到电话回复，称“此事系施工项目劳资纠纷，可通过崖州区劳动监察大队协调处理”。

曾兵对这一处理结果并不满意。“找监察大队真的管

用吗？”他对这些办事流程一头雾水，担心事情被无限推诿和拖延。得知曾兵的顾虑，窗口工作人员耐心细致地给他讲解了相关办事流程和法律法规，一步步消除其心理负担。

第二天，曾兵来到崖州区劳动监察大队说明情况，该大队立即通知拖欠劳务费的建设单位，三方进行面对面协商，建设单位当场表示会全额支付拖欠的劳务费。

6月26日下午，曾兵收到了被拖欠1个多月的9.9万元劳务费，“原先我根本不知道该找哪个部门协调解决问题，是‘办不成事’督办窗口工作人员的指引与普法，帮我顺利解决了难题。”

类似曾兵的情况，“办不成事”窗口遇到的并不少。

“有时其实并非事情难办，办事指南不精准、办理程序不科学、办事系统不稳定、办事人员能力不足等原因，都可能导致‘办不成事’。”三亚崖州湾科技城园区服务指挥中心负责人杨晓杰表示，针对这些情况，“办不成事”督办窗口践行“‘办不成事’一帮到底，高效办成一件事”的服务理念，为办事人提供咨询、引导，做到一次性告知，确保群众办事不白跑、有地儿找。

## D 尘埃落定

“办成”或“办不成”，都应给老百姓一个满意的“句号”

“未办成事”窗口、“吐槽窗口”……尽管名称不一样，但它们承担的功能却大同小异：解决群众或企业遇到的“办不了”“很难办”，或相关部门在符合政策的前提下不给办、拖拉办的事项。

7月9日，海口市民张女士便通过琼山区政府服务中心“办不成事”反映窗口，经历了从“办不了”变“办成”的过程。

当天，张女士前往琼山区政府服务中心办理施工许可证，却发现忘带法人代表授权书，这让她犯了难——之前已经因手续不齐全，耽搁一阵了，现在公司的法定代表人又出差了，晚申请一天，将导致公司的施工进度和节点计划严重滞后，成本也会随之增加。

抱着试试看的心态，她来到“办不成事”反映窗口反映难处。获悉情况后，该窗口工作人员立即协调有关审批组室，按照最新制定的审批改告知承诺制的工作标准，确定当事人身份、核查企业信用记录等信息，并在其签署容缺受理承诺书、承诺回去后第一时间补交材料的情况下，当场办好施工许可证。

但“办不成事”反映窗口并非万能。不久前，琼海另一对老夫妇便“碰了壁”。

“两位老人想要售卖已故儿子名下的一宗房产，儿媳却不配合。他们提出想要直接卖房，但这件事

确实不符合相关政策，我们无法办理。”符泽干说，当时，窗口工作人员立即做好解释疏导工作，详细说明不能办理的原因，最终老人同意根据法院判决解决。

“尽管没有办成事，但‘办不成事’反映窗口为两位老人提供了发泄情绪的出口，同时通过给予明确答复，最终让他们满意而归。”符泽干看来，无论最终是“办成”还是“办不成”，都应该给老百姓一个满意的“句号”，而这正是设立“办不成事”反映窗口的意义所在。

“群众办事，都是带着问题来的，如果事情没办成，心里难免堵得慌。”符莹莹说，“办不成事”反映窗口多想一层、多走一步，为群众反映问题提供出口，为群众解决问题提供路径，虽然只是一扇小窗口，却有可能解决群众“大问题”。这一打通政务服务“中梗阻”的创新之举，也充分体现出对群众利益的重视和呵护。

她认为，全面深化改革开放是海南的历史使命，建设与自由贸易港相匹配的政务服务体系，要求政府狠下功夫，着力畅通服务群众“最后一公里”，同时，窗口服务人员也要善于倾听民声民意，充分发挥“办不成事”窗口的纽带和桥梁作用，让政务服务更贴近民心，更符合民意，推动政务环境进一步优化，让群众“办不成的事”越来越少。

（本报海口7月27日讯）



在琼中黎族苗族自治县政务服务大厅“未办成事”窗口，工作人员耐心回答群众咨询。  
朱德权 摄