

企业办证群众办事，离不开周到便捷的窗口服务。在我市许多行政服务中心大厅，除设有若干“一窗综办”服务窗口开展“一件事一次办”，还专门设立了“办不成事”反映窗口，专解政务需求中的各种“疑难杂症”。群众和企业的事，从一开始“办不成”，到最后“办成”“办好”。

□新重庆-重庆日报记者 张璐
实习生 程俊豪

江北区春晖金德凯顿幼儿园是一所设施齐全的民办双语幼儿园，前段时间，该幼儿园想拓展业务范围：开展3岁以下幼儿的托育服务。

让人意外的是，当幼儿园管理人员来到江北区行政服务中心大厅综合服务窗口办理相关业务时，递交的申请表却无法盖章。

“我们幼儿园就是服务学龄前儿童的，现在想把托育服务拓展到3岁以下的幼儿，为什么就办不了呢？”看似顺理成章的小事却遭遇“卡壳”，幼儿园管理人员满是疑惑。

两起转到“办不成事”反映窗口的个案

“非常理解你焦急的心情。但我十分抱歉地告诉你，申请表无法盖章的原因，是你们申请办理的这项业务现在无法确定业务主管部门。”窗口工作人员耐心解释：幼儿园的主管单位是教育行政部门，3岁以下托育机构的主管单位是卫生健康行政部门。因此，幼儿园拓展3岁以下幼儿托育服务，存在行业主管部门和业务主管部门不一致的情况，无法确定申请表上的审核单位，相关职责和业务流程也因此无法确定。

“我以为很简单的一件事，没想到会出现这样意外的情况。”得知“卡壳”原因，幼儿园管理人员有些束手无策。

遭遇办事尴尬的还有潼南区崇龛镇的老人黄寸林。老人想把房子过户给女儿，近日，她来到潼南区行政服务中心综合窗口办理过户手续，因农村房产过户涉及房产更名、税务完结等多个事项，独自前来的老人没有带齐房产证、身份证，也没有完税证明等相关材料，过户手续办不成，这让老人非常着急。

一个是拓展新业务无法确定主管部门，一个是办理房产过户相关信息不清、资料不齐，



江北区行政服务中心的工作人员在“办不成事”反映窗口值守。（受访单位供图）

“办不成事”反映窗口，专解政务需求中的各种“疑难杂症”！



漫画/乔宇

这两起“个案”，随即被综合服务窗口转到了“办不成事”反映窗口。

小窗口联动各方解决企业群众大难题

“专业幼儿园开展3岁以下托育服务，这很可能是未来学龄前儿童托育的发展趋势。”当天，在“办不成事”反映窗口值班办公的，是江北区行政服务中心的班子成员和相关科室干部，大家认真研究后，将幼儿园拓展3岁以下幼儿托育服务归类到政务服务类事项诉求。因涉及多个职能部门，按照有关业务流程，行政服务中心将其作为复杂问题交区政府办公室协调处理，由区政府协调区有关职能部门，商讨解决办法。

很快，江北区政府办公室牵头召开工作协调会，区教委、区卫健委等有关负责人经过研究讨论达成共识：3岁以下幼儿托育服务属于未成年人学龄前教育的一部分，决定特事特办，由区教委为春晖金德凯顿幼儿园拓展3岁以下幼儿托育服务出具相关手续和材料。

不久后，春晖金德凯顿幼儿园顺利拿到了准予变更幼儿园业务范围为“幼儿教育，托育”的决定书，其负责人很感慨，为“办不成事”反映窗口的效能点赞。

而在潼南，政务服务中心“办不成事”反映窗口的工作人员一边安抚黄寸林老人情绪，一边和她一起梳理过户手续的流程。

针对材料、证件不齐等问题，工作人员协调了不动产登记服务窗口，查询并打印出房产档案。在审核时，工作人员又发现一个棘手问题：老人名下的这处房产上证面积为138平方米，但土地证上的面积却只有38平方米，两证面积不符，想要办理赠与过户，需要进一步核实房屋和土地信息。

于是，工作人员将这一情况反馈到不动产

登记服务窗口，请他们协同崇龛镇规划自然资源所查阅原始档案，结果发现老人房屋所在土地的部分面积登记在了老人女婿名下。

核实清楚相关情况，不动产登记服务窗口和税务登记服务窗口一起给老人办理了完税手续。考虑到老人年纪较大、行动不便，工作人员将后续的办理流程移交给崇龛镇规划自然资源所办理，让老人先回家休息。

两个多小时后，工作人员上门送来已更名的新产权证，黄寸林老人连声道谢：“小小的窗口帮我解决了大难题！”

“办不成事”反映窗口为企业和群众提供兜底性服务

“办不成事”反映窗口不只在江北和潼南。记者近日走访发现，我市两江新区、南岸区、九龙坡区、丰都县等区县，以及多个市级部门的行政服务中心大厅均设有“办不成事”反映窗口或投诉办公室，专门受理和解决群众在业务办理过程中遇到的难点、痛点、堵点。而在我市丰都县栗子乡等基层的服务大厅，也设有“办不成事”反映窗口，与市级单位和区县的“办不成事”反映窗口形成联动，就近受理群众的急难愁盼事项。

市政府办公厅政务处相关负责人称，从2022年起，“办不成事”反映窗口几乎在我市各个区县行政服务中心大厅都有设置，有的还与导办、咨询等服务台相融合。它的设立，就是专门处理普通窗口难以解决的复杂问题，让群众和企业的办事需求得到满足，避免多次跑路，是行政服务中心创新机制，向更高效、更人性化方向发展的重要体现。

记者注意到，虽然不是每个“办不成事”反映窗口都处于忙碌状态，但都有工作人员值守或留有手机电话号码，能随时应对企业和群众特殊的办事需求。

江北区行政服务中心政务建设管理科科

长曹琼介绍，为提升“办不成事”反映窗口的工作效能，他们将企业群众遇到的多次跑路的流程问题、线上提交材料不成功的系统问题等纳入“办不成事”反映窗口托底，将涉及企业发展的政策咨询、法律公证、人才认定、融资贷款、科技企业培育等非政务服务类诉求，也纳入“办不成事”反映窗口受理范围。

“受理事项要确保件件有回音。”他说，为确保各类受理事项按时保质办结，江北对“办不成事”反映窗口受理事项的办理时限和办理效果采取督办机制：简单问题和专业问题由区行政服务中心督办；复杂问题提请区委督查室和区政府督查室进行督办。

“设立‘办不成事’反映窗口为的就是能给企业和群众提供兜底性服务。”潼南区行政服务中心现场管理人王萌说，在实际工作中存在缺失某项材料、没有达成某项办理条件、出现法律法规没有明确规定的情况，导致申请人无从入手，找不到办事路径。“办不成事”反映窗口就是为了直面政务服务中出现的各种“绊脚石”，帮助企业解决实际问题。

在市委党校经济教研部副教授刘娟看来，“办不成事”窗口服务对推动我市政务服务优化、营造优质营商环境具有重要意义。一方面，“办不成事”反映窗口第一时间受理群众诉求，有利于及时发现、化解矛盾。对于“疑难杂症”，处理不及或不当，往往容易演变成矛盾纠纷甚至信访事件。通过主动承接这类问题，能早发现、早暴露、早处理，避免问题扩大。另一方面，值守“办不成事”反映窗口，有利于更好锻炼人才队伍。处理“疑难杂症”问题的过程，其实也是在锤炼政务服务人员沟通、协调、应变、执行等方面的工作能力，可以很好地锻炼人才、发现人才。

从办成“一件事”到解决“一类事”

“办不成事”窗口服务，虽然解决的是一件

件具体的“小事”，但又不仅限于此。江北区春晖金德凯顿幼儿园这起拓展业务的办理，就“催生”了一条新的管理制度。

在处理春晖金德凯顿幼儿园的服务诉求中，工作人员敏锐地意识到，开展托育服务是未来趋势，不光是江北区，其他区县也会出现类似情况。如果各区县自行协调解决托育服务业务办理，可能出现主管部门不一致的情况。于是，他们向市政府办公厅和市级有关部门提交了专题报告。

去年底，市卫健委、市教委联合出台《重庆市托幼一体化管理办法（试行）》，其中第三条明确规定：开展托育服务的幼儿园……应在登记证书业务范围（或经营范围）中注明“托育服务”或由属地教育部门出具可开展托育服务的证明，并在属地卫生健康行政部门完成备案。《办法》还对托育班的性质、收费、运营及相关人员培训作出了详细规定。

江北区的这份报告推动了《办法》的出台，《办法》又为这类事项在全市的办理提供了执行依据，及时弥补了有关政策“漏洞”。

黄寸林老人房产过户办理，也有以点带面的助推效应。潼南区不动产登记中心负责人介绍，近期，该区规划自然资源局集中开展了不动产“登记难”专项整治，对确认合法的农民住宅，通过靠前服务，在竣工验收时协同完善调查与产权登记手续，确保农村宅基地及房屋的权属清晰和农民的合法权益得到及时保障，进一步提升办事效率和村民满意度。

“从办成‘一件事’，到解决‘一类事’，这对我们相关职能部门服务群众的能力水平提出新的更高要求。”刘娟认为，既要通过“办不成事”反映窗口把群众难办的事情办成，也要举一反三，通过事项登记、建立台账、汇总分析，总结现象背后的共性问题，形成对同类问题的解决路径，及时改进服务流程、规范制度设计、着力补齐短板、提升办理效率，为群众办事提供更好的服务。

红岩珍档

有位军统人员曾被关押白公馆九年多

解放战争时期，重庆的白公馆看守所是关押革命志士的地方，被誉为“活棺材”。然而，这个关押革命志士、共产党人的地方，也曾关押过一位军统人员，他叫宣灏。

1940年的一个夜晚，天空下着蒙蒙细雨。宣灏从军统的禁闭室里冲了出来，他的目的地是新四军驻地，可刚跑了十来里路就被抓了回来，关在息烽监狱，1946年被转押到了白公馆看守所。

宣灏出生于江苏的一个贫困家庭，11岁时就没了母亲。他追求进步、不断学习。后

来，他做过解剖绘图员，小学老师、校长，参加过“一二·九”爱国运动。

随着抗战的爆发，宣灏的思想发生了变化，选择弃笔从戎。由于缺乏经验，他误入军统组织的特务培训班“息烽训练班”。在培训期间，他一直保持着与进步人士的联络，也在阅读进步书籍，因此被逮捕了。

刚开始，特务认为他的情况不严重，便要求宣灏悔过并诱捕他的朋友。宣灏拒绝后，便被关了禁闭，也就是在这期间他跑出了禁闭室。

在白公馆看守所，他和许晓轩等革命者

被关在一楼右侧的一间牢房里。1949年11月14日，此时的宣灏已被关押了9年多。也就是这天，宣灏得知已有30多名难友被押往电台岚垭秘密“制裁”了。夜里，宣灏辗转反侧，他轻轻起身，找出了自己珍藏的笔和纸，借着微弱的光线写了一篇自传，将他的经历、遗憾与愿望都写在了纸上。

自传里写道：“亲爱的朋友、思想上的同志——请允许我这样称呼你，我虽然不是党员，但我对共产主义和人民的党的诚信，也像你们一样，用行动来证明了的……只要能逃

出牢门，我仍旧要逃向那有着我自己的队伍中去！”

宣灏把这份自传交给了同样被关押在白公馆看守所的狱友罗广斌。后来，罗广斌将这份自传藏于白公馆牢房的地板中。重庆解放后，这份自传才被取出。

1949年11月27日，也就是在写完这份自传的十多天后，宣灏牺牲在重庆“11·27”大屠杀中，年仅33岁。

（重庆红岩革命历史文化中心吴静供稿 记者何春阳整理）



白公馆一楼四室曾是宣灏被关押的地方。