

# 高平市行政审批服务管理局文件

高审管字〔2023〕4号

## 高平市行政审批服务管理局 优化营商环境提升政务服务能力整改提升 工作方案

各窗口单位、各乡镇（街道）便民服务中心：

为切实提升政务服务能力，加快实现政务服务运行管理标准化、服务供给规范化、企业群众办事便利化，特开展作风效能整治活动，并制定本方案。

### 一、工作目标

全面深入贯彻党的二十大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实国务院、省、晋城市关于优化营商环境工作部署，坚持问题导向、需求导向、目标导向。

通过开展“问题大排查，作风大整顿，服务大提升”专项整治工作，着力整治窗口存在的各类作风问题，全面提升大厅功能，全面提升大厅管理水平，全面提升服务水平，全面提升企业群众体验感、获得感、满意度，将政务大厅窗口建设成全市优化营商环境的示范窗口，服务群众企业的便民窗口，展示精神风貌的形象窗口。

## **二、整治重点**

重点围绕窗口工作人员仪表仪容、服务态度、工作纪律、窗口管理、服务能力五个方面存在的具体问题，以及自行排查发现的其他问题，深入分析产生问题的主客观原因，明确整改要求，形成整改清单，逐项落实整治整改任务。

### **（一）仪容仪表方面**

1. **着装不规范。**窗口工作人员不按规定着统一工作服或工作服不整洁，工作时间内穿短裤、拖鞋或其他不符合窗口服务的服装等。

2. **仪态不端正。**窗口工作人员在服务中，坐姿、站姿不规范；在他人面前做不雅或不尊敬的动作，如双手叉腰、交叉胸前、手插口袋、吃零食等；当众整理个人衣物、化妆、单手接取物品等。

3. **用语不文明。**窗口工作人员不遵守政务服务“十必须”，

与服务对象交流时，不使用文明用语等。

## **(二) 服务态度方面**

1. **服务态度不佳。**窗口工作人员对待群众态度冷漠、生硬、不主动、不热情、脸难看、话难听、事难办，服务过程中不耐烦、怕麻烦、敷衍应付。当群众表达意见、提出质疑时，工作人员声音大、语气冲、高高在上、盛气凌人、情绪急躁等问题。

2. **服务意识不强。**窗口工作人员接待办事群众遇到困难和问题时，只说不能办，不说怎么办，不是积极想办法解决，而是上推下卸、左推右挡、久拖不办，习惯“打太极”，造成群众多头跑、往返跑。

3. **服务群众亲疏有别。**窗口人员工作中“人情味”重，以感情代替政策，以关系决定亲疏，对熟悉的人热情有加，对待不熟悉的群众咨询不耐烦，缺乏诚心、热心、耐心，不能为办事群众提供同标准、同流程、同时限的服务。

## **(三) 工作纪律方面**

1. **工作纪律松散。**窗口人员不遵守工作纪律，不履行请假审批手续外出；自由散漫，上下班迟到、早退、擅自脱岗、频繁离岗、串岗；工作时间内做工作无关的事情，如：网上购物、聊天、耍手机、玩游戏、吃东西等。

2. **吃拿卡要等廉洁问题。**事项办理过程中以材料不全、不

符合规定、“不好办”等为托词刁难群众，让办事群众“来回跑”或以职权之便“吃拿卡要”等情况，没有做到洁身自好。

**3. AB 岗不到位问题。**未有效执行 AB 岗位，致使窗口有缺岗现象，特别是中午 12:00——13:00 就餐时间，有轮岗不到岗现象；临下班时间以将要下班为由，不给办事群众办事现象。

#### **(四) 窗口管理方面**

**1. 岗位职责落实不到位。**部分入驻单位事项不明确，授权不到位，“人进事不进，事进权不进”。窗口工作人员不稳定，岗位设置不科学，岗位职责不明确，日常管理不到位，在岗时间不保障。

**2. 窗口设置不合理。**窗口设置不均衡、不科学，功能不全，缺乏引导、咨询、帮代办服务，存在办理窗口冷热不均，办事高峰期群众聚集，排队等候时间长的现象，导致群众办事不知情、不方便、不快捷。

**3. 服务环境不整洁。**窗口工作人员台上台下物品摆放杂乱，张贴通知、示范文本等不规范；大厅地面、台面、工作区域内灰尘、垃圾等；大厅墙面存在蛛网等。

**4. 管理考核不过硬。**内部考核制度不健全、落实不到位，对迟到早退、串岗、无故离岗等行为考核不过硬，没有日常考

核结果或不考核。人员、事项、岗位调整不登记报备。

5. **工作要求不到位。**未主动引导办事群众进行评价，致使窗口参评率低；不使用叫号系统，未设置志愿岗。

### **(五) 服务能力方面**

1. **工作人员业务不精通。**窗口工作人员对本岗位业务工作生疏，对政策法规把握不准确、不全面，对政策文件、业务流程、业务工作不研究、不掌握，不能通俗清晰地解答群众的问询。

2. **热线电话不便民。**个别窗口单位公示的热线电话存在多次拨打无人接听或长期占线打不通、工作人员业务不精，不能准确解答群众的问题、态度不好或互相推诿等问题。

3. **承诺落实不到位。**未落实履行“预约办”、“延时办”、首问负责制、一次性告知制、限时办结制、代办服务制等，导致办事群众、企业“反复跑”“跑多趟”以及办件超期等。

4. **办事指南不清晰。**网上发布的政务服务事项办事指南要素不完整、不准确，办事流程不规范、动态更新不及时、线上线下不一致，现场办事指南、样表样本不规范，一次告知单不清晰、不全面、看不懂。

5. **数据汇聚率不高。**大部分窗口对数据汇聚工作认识不到位，落实不积极，不能主动引导群众进行网办。造成数据汇聚

量数量不足，质量不高。

**6. 整改落实不及时。**针对大厅日常巡查、效能监察、12345投诉发现的问题整改不及时、不彻底，一些问题屡改屡犯，未得到根本解决。

#### 四、工作步骤

**（一）组织动员。**各窗口单位要认真组织学习关于优化营商环境相关文件精神，引导大家积极参与专项行动，明确开展此项活动的重要意义、整顿重点和具体要求。

**（二）自查自纠。**各窗口单位要按照《方案》要求，对照“十必须、十到位”要求，认真查找本窗口工作中存在的突出问题，边查边改。要组织窗口工作人员对照《方案》的措施要求和大厅的各项规章制度，结合本人的思想、作风和工作实际，认真查找存在的主要问题，同时采取多种形式广泛征求办事企业、群众的意见和建议，并将查找出的问题进行梳理、汇总。

**（三）整改落实。**针对查找出的突出问题，制定切实可行的整改措施，明确整改重点，确定整改时限，落实整改责任，将《方案》提出的各项措施要求认真落实到位，同时要针对性地修订完善各项规章制度，提高规范化、科学化管理水平。

**（四）效能检查。**作风效能监察室、服务监督股要对各窗口单位整改提升情况进行不定期监督检查，及时督促立行立改。

为确保纪律作风集中整治取得实效，对拖而不改、虚假整改、敷衍整改等现象，将上报第三纪检组予以通报并进行组织处理。

### **(五) 建立长效机制**

1. **全面提升大厅功能。**进一步优化政务大厅设置、布局，完善大厅功能，按照乡村二级政务服务基本要求（DB 14/T 2293—2021），推进乡村二级政务服务标准化建设。

2. **全面提升大厅管理水平。**建立事项管理制度，对入驻大厅事项进行全面系统梳理，完善登记报备、动态调整机制。健全监督机制，创新监督方式，拓宽监督渠道，主动接受社会监督。加强现场管理，落实人员岗位管理、巡查检查、效能监察、举报投诉处置、督查通报等制度措施。开展“金牌高小二”创建评选活动，打造星级大厅和满意窗口，形成富有特色、内涵深刻的“高小二”服务品牌。

3. **全面提升服务水平。**全面落实政务服务“十必须、十到位”，细化各项落实措施和服务规范。推行“综窗”办理服务，整合窗口业务，设置全科或分领域综合窗口。规范办事指南、样表样本，创新呈现展示方式。加强窗口人员礼仪、服务、业务培训，提升各级大厅现场导服、帮办能力水平。优化系统功能，引导推广网上办、自助办、掌上办应用服务。

4. **全面提升企业群众体验感、获得感、满意度。**建立“全

代办”体系，搭建“全代办”队伍网络，明确“全代办”事项，提升“全代办”能力。全面落实“好差评”工作制度，主动引导办事群众参与评价，实现“一事一评”。健全完善“一次没办成，我来帮你办”机制，形成吐槽登记、分析梳理、帮办代办、整改提升管理闭环。加大回访频率，扩大回访范围，丰富回访内容。

## 五、工作要求

**（一）统一思想，加强组织领导。**目前，市纪委监委正在开展关于优化营商环境政治监督专项检查工作，对窗口作风建设提出了更高的要求。各入驻窗口、各乡镇（街道）便民服务中心要高度重视，切实承担起此次作风专项整治活动的主体责任，坚持问题导向、目标导向、结果导向，以群众满意度衡量工作实效，全面深入查找问题，立查立改、即知即改，严格按照时间节点如期完成整改任务。

**（二）注重实效，建立长效机制。**各窗口单位、各乡镇（街道）便民服务中心要把此次整治工作作为贯彻落实“抓落实、作表率”重要载体，敢于直面问题，深入分析产生问题的原因，确保问题梳理与整改落实一并推进，协同开展，从小处着手，着力抓住牵一发而动全身的关键环节，切实打破堵点难点。各窗口要着力建立窗口作风建设的长效机制，形成权责清晰、流

程规范、措施有力、制度管用的长效机制，避免陷入“一抓就好转、一松就反弹”的怪圈。

**(三) 加强宣传，营造良好氛围。**充分利用电视、门户网站、微信、抖音等媒体，大力宣传窗口作风建设的开展情况、典型经验、优秀案例、先进典型等，同步接受社会和舆论监督，为窗口作风建设营造良好的舆论氛围。

高平市行政审批服务管理局

2023年3月17日

