

平顶山市湛河区政务服务和大数据管理局文件

平湛政务和大数据〔2022〕15号

关于开展工作作风专项整治提升服务能力 活动的实施方案

区政务服务各责任单位：

为深入贯彻“能力作风建设年”和法治政府示范市建设工作要求，进一步转变工作作风，全面提升服务水平，规范服务秩序，促进政务服务提质增效，确保企业群众营商办事更方便、更快捷、更满意。为确保专项整治工作实效，经局党组研究同意，结合工作实际，决定开展工作作风专项整治提升服务能力专项活动，制定如下实施方案：

一、工作目标

此次专项整治活动为期半年，旨在深入推进“能力作风

建设年”活动，以建设人民群众满意的服务型机关为目标，着力解决政务服务作风建设方面存在的突出问题，使政务服务工作人员为民服务意识不断增强、工作作风更加务实、自身要求更加严格，努力打造一支勤政务实、纪律严明、高效廉洁的政务服务工作队伍。

二、集中整治时间

6月13日至12月31日

三、活动范围

区政务服务各责任单位

四、整治重点

(一) 廉洁自律方面。整治区政务服务各责任单位靠窗吃窗、吃拿卡要问题，收送红包、礼品、礼金、消费卡、土特产等问题；整治不给好处不办事、慢办事，给了好处乱办事的问题；整治涉及重点项目申报审批中“雁过拔毛”、优亲厚友的问题；整治生冷硬顶、态度恶劣、门难进脸难看话难听事难办，门好进脸好看话好听但事难办的问题；指定、推荐或暗示特定中介组织、行业协会提供有偿服务等问题；

(二) 作风建设方面。整治区政务服务各责任单位政令不畅、作风不正和行政不作为、官僚主义、形式主义、敷衍塞责、弄虚作假的现象；整治违反首问责任制、一次性告知制、服务承诺制、限时办结制、容缺受理制的问题；整治对待群众作风粗暴、故意刁难等问题。

(三) 窗口管理规定方面。整治区政务服务各责任单位

对派驻人员重视不够、派出人员应付了事问题，或以单位急需用人作为由随意调换的问题；整治窗口工作人员上班期间着装不规范、作风散漫，迟到早退旷工、脱岗离岗、打瞌睡、玩手机、上网、嬉笑聊天等现象；整治个别窗口摆出临时外出牌子，上演“空城计”的问题。

（四）应进必进方面。整治除对场地有特殊要求和涉密外，依申请六类（行政许可、行政确认、行政给付、行政裁决、行政征收、行政奖励）、其他权力和公共服务事项进驻政务服务大厅是否达到 100%，是否存在窗口部门和单位及其窗口工作人员让申请人在政务服务大厅和单位之间两头跑情况；整治窗口办事流程不透明、信息更新发布不及时、网上公开标准与实际办理标准不一致而出现“每趟都有新问题”、每趟负责受理的窗口工作人员不同提出的要求也不同等问题。

（五）“放管服”改革方面。整治权力取消、下放不彻底的问题。重点整治一些行政服务事项国家已取消，地方仍在办理，依然通过各种方式保留在原单位、变相审批、简政放权不彻底；整治一些明明可以下放给基层办理的事项却没有下放，明放暗不放，导致企业和群众多地跑、反复跑；整治一些事项下放后基层承接落实不到位，出现企业和群众办事处在“真空状态”；整治在机构改革因部门职能划转，因业务人员、准入标准等变化，导致工作开展不畅、互为前置、反复折腾、办事梗阻等问题。

五、方法步骤

（一）学习动员（2022年6月30日前）。召开专项整治部署会后，各责任单位要及时召开本部门会议，进行动员部署，把干部职工的思想和行动统一起来，多形式学习习近平总书记关于能力作风建设重要论述，学习中共河南省委办公厅 河南省人民政府办公厅《关于印发〈深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案〉的通知》文件，学习管理制度等并撰写个人心得体会并于6月30日前上报局办公室。

（二）查摆整改（2022年10月31日前）。各责任单位要围绕上述五个方面的整治重点，通过“群众提、自己找、上级点、互相帮”，认真查找执行决策部署不力、大局意识差、落实制度不严格、服务意识不强、工作纪律松懈、工作态度消极、对待群众态度生硬、办事效率低下等问题，努力把问题查准、查实、查深、查透。针对查找出的问题，要制定切实可行的整改措施，从工作理念、工作程序、工作作风和工作实效等方面着手，明确整改目标，确定整改时限，落实整改责任，切实做到不说空话、不办虚事、不走过场。形成窗口及个人剖析材料于2022年10月31日前报局办公室。

（三）建章立制（2022年12月31日前）。各责任单位全面梳理各项工作制度，进一步完善工作制度、行为规范和服务措施，进一步健全和落实首问负责制、服务承诺制、一次性告知制、限时办结制、AB岗工作制等机关效能建设规章

制度，确保工作流程更简便，服务态度更热情，服务行为更规范，服务效率再提高，群众办事更方便。

