

宝丰县政务服务“一次办妥”改革工作领导小组办公室

关于印发《宝丰县推行政务服务评价 监督制度实施方案》的通知

县直各有关单位：

为进一步深化“放管服”改革，提升政务服务水平，强化评价、监督机制，提高办事群众和企业的满意度，结合我县实际，现将《宝丰县政务服务评价、监督制度实施方案》印发给你们，请高度重视，认真贯彻落实。



宝丰县推行政务服务评价、监督制度的 实施方案

为推进政务服务工作科学化、规范化运行，提升行政效能和公共服务水平，着力优化政务服务环境，不断提升企业和群众服务体验度和感受度，搭建高效便民的政务服务平台，结合工作实际，特制定如下方案。

一、推行政务服务评价、监督制度的意义

党的十九大提出：“转变政府职能，深化简政放权，创新监管方式，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府”。但与企业 and 群众日益增长的政务服务需求相比，各项管理服务工作还有待进一步动进行问题摸排，积极进行风险防控，一方面要强化纪律、规范干部职工行为；另一方面坚持以人民为中心，从提升办事企业和群众的感受度、满意度、认可度出发，因此，积极推行政务服务评价、监督制度，强化群众监督，是进一步提高政务服务质量、提升政务服务水平的需要，也是关乎展示政府形象的平台，维系党和政府服务群众的重要纽带的需要。

二、实施目标及任务

全面推行政务服务评价、监督制度相关工作，形成标准统一、运行高效、上下联动、服务一体的政务服务评价体系。

三、实施原则

一是坚持面向服务对象的原则。坚持为人民服务的根本宗旨，从维护好、满足企业群众的根本利益和需求出发，制定和完善各项工作制度、考核制度和窗口标准化建设等，并在实施和改进中严格落实。

二是坚持持续改进工作的原则。根据工作需要和形势发展，不断深化、完善，使政务服务评价、监督成为一项贯穿于各项工作长期性坚持的制度，始终发挥指导、规范作用。

四、实施内容

（一）政务服务现场管理标准

1. 制度建立健全度。

①窗口工作人员考勤管理标准：统一实行上下班指纹（脸谱识别）考勤制度，所有人员自觉遵守工作时间，严格履行上下班制度，不得无故缺勤、迟到、早退、不得擅离工作岗位；如请假按照大厅请销假制度规定，履行全部审批报备手续，其中必须保证工作正常开展，不得出现前台受理岗位整体缺岗情况。

②大厅十不准：不准迟到、早退、旷工或脱岗；不准在电脑及手机上打游戏、看股市、看娱乐视频、聊天、听音乐、看小说以及做其他与工作无关的事情；不准在大厅和服务对象吵架；不准工作时间在窗口讲粗话、脏话、大声喧哗、嬉闹；不准串岗、扎堆聊天、打闲聊电话；不准在服务大厅内吸烟、用餐、吃零食；不准带小孩或无关人员上岗；不准窗口内会客、干私活；不准在

大厅内收发快递；不准乱摆乱放、随地吐痰。

③政务服务要做到三声“四一样”：“三声”，即：对来窗口办事的企业和群众要来有迎声、问有答声、走有送声。“四一样”即受理、咨询一样热情；生人、熟人一样和气；干部、群众一样尊重；忙时、闲时一样耐心。

2. 设施设备完备度。

①布局标识。政务服务大厅窗口名称、标识式样、字体、风格等统一规范。

②窗口挂屏，工作人员工作证等基本服务标识明显，工号牌、党徽佩戴于规定位置。

③按功能设置了办事服务咨询区、便民服务区、等候休息区、卫生服务区、饮水区，做到窗口台面、办事区域、各类设备等整齐完备。

3. 环境秩序舒适度。

①物品放置整齐划一。

②地面卫生干净、整洁，无乱堆乱放现象。

③现场秩序维护有序。

4. 信息公开透明度。

①政务公开区宣传板鲜明摆放。

②信息公开内容及时完整。

(二) 政务服务评价指标体系

1. 扩宽线上线下评价渠道。扩宽了政务服务网、pc 端，短信、手机 app 等线上评价渠道；线下设置平板电脑评价器，布设静态评价二维码，并摆放办事群众留言簿，及时、有效、真实地接收群众企业的评价意见。

2. 完善多方面监督检查。一是大厅监督投诉室做好窗口工作纪律保持和督查工作，同时带头规范操作行为。二是聘请由人大代表、政协委员、市民代表等组成的政务服务社会监督员，监督员可以单独或自由组合的方式不定期对政务服务部门进行明查和暗访，每年由政务服务部门邀请监督员对相关工作进行评价、监督。

五、保障措施

（一）统一思想，提高认识。政务服务评价、监督制度是推进“放管服”改革的重要途径，是提升政务服务工作水平、推进政府效能建设、提升群众满意度的重要内容，各部门要将思想和认识统一到整体部署上来，切实增强责任感和使命感，积极主动地开展好日常工作。

（二）加强领导，健全机制。在单位内部形成浓厚的工作氛围，真正把思想和力量凝聚到政务服务评价、监督工作中；建立长效工作机制，各窗口要充分调动各方面的积极性，自我查找日常工作过程中存在的问题；建立激励机制，表彰和鼓励工作中有突出成绩的窗口单位和个人，确保工作取得实效。

(三) 注重督导，确保实效。通过单位内部督查、办事群众企业“口头”“书面”、邀请第三方专业机构等评价、监督形式来提升政务服务质量。

2020年6月12日