内部明电

发文　县委办公室　　签批　马胜昔
　　县政府办公室　　　步国旗

宝办明电〔2020〕41号

县委办公室　县政府办公室
关于印发《宝丰县主动服务活动实施方案》的
通　　知

各乡镇党委和人民政府、观音堂林站党委和工作站、铁路地区党工委和办事处，县产业集聚区、高铁商务区、龙王沟乡村振兴示范区党工委和管委会，县委各工作部门、县直机关各单位、县管各企事业单位，驻宝各单位，各人民团体:

《宝丰县主动服务活动实施方案》已经县委、县政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

中共宝丰县委办公室
宝丰县人民政府办公室
2020年12月24日

宝丰县主动服务活动实施方案

为进一步优化营商环境，转变工作作风，提高行政效能和服务质量，促进民营经济“两个健康”发展，推动全县经济发展质量变革、效率变革、动力变革，根据国家、省、市优化营商环境指示精神，结合我县实际，制定本方案。

一、活动背景

今年以来，在县域经济转型发展的关键时期，县委、县政府提出了建设“四强县”、迈入全国“一百强”的宏伟奋斗目标。持续深化干部作风大整顿，实行“首接负责制”，开展县级领导遍访企业和项目、“一联三帮”保企稳业专项行动，把“最多跑一次”改革向神经末梢延伸，在全县营造了谋发展、议发展、促发展的浓厚氛围。但在实际工作中，还存在项目建设部门掣肘推进迟缓、工业企业开工不足，以及部分乡镇和部门主动担责意识薄弱等突出问题。为全面优化营商环境，应对疫情、中美贸易战等诸多挑战，需要各单位增强主动服务意识、转变服务态度、提升服务质量。

二、基本原则

（一）主动性原则。要以服务对象为中心，不用外力，自觉地开展工作，主动上前承接，本职职责办理完毕后，主动向下一个程序交接。

（二）差异性原则。要立足本职，结合所承担的重点工作和

重点任务，转变工作理念，积极向上级汇报，主动与平级沟通，用心为下级指导，精准提供服务。

（三）开放性原则。要制定主动服务事项，对外公开承诺，接受社会各界和群众的监督，充分吸纳群众的意见和建议，并不断改进和完善服务事项。

（四）全面性原则。全县各级各单位、各重点项目指挥部等全覆盖，在全县范围内全面实施，推动各项工作纵深开展。

三、目标任务

通过开展主动服务，实现有职要担责、担责必服务、服务倡主动，有位要作为、作为看实效、实效创一流的总体目标。

（一）作风进一步好转。杜绝“门难进、脸难看、话难听、事难办”和推诿扯皮问题发生，在全县形成干部职工爱岗敬业、服务至上、敢于担当的干事氛围。

（二）形象进一步改善。问政于民、问需于民、问计于民，探索和制订各项便民措施，以民心工程推动民生工程，树立政府部门的良好形象。

（三）能力进一步增强。主动学习、积极作为，增强主动服务意识，不断提高服务能力，做到亲情服务、言语文明、办事快捷、依法高效。

（四）成效进一步提升。善抓落实、开拓创新、形成合力，各项工作走在全市全省前列，为我县民营经济“两个健康”、首批“百县提升”示范县成功创建和“四强县”建设，成功迈入“一百强”提供保障。

四、活动内容

各单位要结合工作实际，选取具有行业特点、社会关注度高、群众反映强烈的热点、难点作为本单位的主动服务事项，全面开展主动服务。

（一）乡镇政府。按照县委县政府决策部署，开展区域内主动服务活动，同时加强对上、对外沟通对接，探索困难群众保障机制，变“人找政策”为“政策找人”，全面落实区域内涉及的各类主动服务事项。

（二）综合性部门。立足本职，主动研究政策，做好科学统筹，合理分解任务，主动对相关部门进行业务指导，并加强督导检查，全面高效推进任务落实。

（三）审批职能部门。搭建互动信息平台，按照审批流程，对涉及本部门的业务要提前介入、主动作为，变被动上门为主动提供服务，把各环节由“串联”式逐项推进，改为“并联”式同时落实，提高办事效率。

（四）司法执法部门。遵循文明执法、善意执法理念，坚持依法办事与灵活执法相结合，推进指导性、服务性执法。通过开展送法进企业、社区、市场等活动，使全民知法守法用法，推进法制政府建设。

（五）宣传部门。主动跟踪重点工作开展情况，收集先进经验做法、典型亮点工作，拓展渠道上报宣传，营造浓厚的争先创优舆论氛围。

（六）重点工作专班。牵头部门要充分发挥统筹协调作用，

及时发布流程环节工作开展要素，明确职责分工。配合部门要主动认领工作任务，合力推进工作落实。招商工作专班，及时发布招商动态和签约信息，相关单位要主动介入，加强协作，为招商引资项目落地提供全天候、全流程的“保姆式”服务；争资工作专班，及时发布争资政策信息，主动指导各业务部门开展争资工作；深化“放管服”改革等重点改革任务工作专班，要科学统筹，合理分解任务，加强对工作落实成效的督导检查，承担具体改革事项的部门，要做好与上级主管部门的沟通对接，主动学习，积极推进改革事项的落地；民营经济“两个健康”提升行动和“一联三帮”保企稳业专项行动工作专班，要严格落实“首席服务官”制度，督促相关单位深入企业开展调研，推动各项惠企政策有效落实，促进企业健康发展。

五、方法步骤

（一）活动启动（2020 年 12 月）

全县各单位要按照活动方案，结合各自职责任务，认真梳理本单位主动服务事项，并上报县优化营商环境工作领导小组办公室（以下简称“县营商办”），于 12 月底之前在本单位显著位置进行公示。

（二）组织实施（2021 年 1 月—6 月）

各单位要从提高服务意识和服务能力方面抓起。通过组织专题授课和培训提升主动服务意识，抓好窗口及对外业务股室人员的管理提升主动服务的能力。各单位要从日常工作中总结主动服务内容和经验，分析自身差距和问题，制定活动方案，建立工作

台账，细化工作措施，确保主动服务落到实处。

（三）总结评比（2021 年 7 月）

各单位应认真总结活动开展情况和取得的成效，学习交流活动开展经验。各单位活动情况总结于 2021 年 7 月 10 日前报县营商办。县营商办将对主动服务活动开展情况进行检查、考核、总结。

（四）优化提升（2021 年 7 月）

各单位要在 2021 年 7 月开始将主动服务作为一种常态化工作长期开展，纳入营商环境工作范畴。

六、工作要求

（一）高度重视，加强领导。由县优化营商环境工作领导小组对主动服务活动进行管理，不再另行成立领导小组。各单位要高度重视，由一把手负总责，把开展主动服务作为抓行业形象和队伍建设的重要契机，营造全县“主动对接式服务”工作新局面。

（二）精心组织，扎实推进。各单位要成立专班，建立多层次、全方位的主动服务长效机制，切实统筹好各项工作，在关键环节求创新，把主动服务做细、做实、做扎实。

（三）加强宣传，营造氛围。要充分运用网站、服务窗口、电子屏、公众号、美篇等平台，大力宣传主动服务活动的重要意义和开展情况，努力营造人人关心、人人支持、人人参与活动的浓厚氛围，使“主动服务”观念深入人心。

（四）严格督查，强化考核。由县纪委监委、县委县政府督查局、县营商办联合成立督导专班，采取定期或不定期明察暗访，以及现场抽查、电话核实等方式，对领导干部和工作人员主动服

务情况进行监督检查。督查中发现的问题及时上报县委、县政府，并严肃问责。制定主动服务考核方案，考核结果与单位评先、干部选拔任用等激励机制相结合。通过褒扬先进，鞭策后进，相互促进，把主动为民服务理念转化为每名工作人员的行动自觉，推动我县营商工作再上新的台阶。