

中政〔2022〕3号

关于印发《中疃镇政务服务工作作风专项整治工作方案》的通知

各村（社区）、镇直各单位：

按照县政务服务管理局关于开展政务服务工作作风专项整治工作的统一部署和要求，现将《中疃镇政务服务工作作风专项整治工作方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

中疃镇人民政府

中疃镇政务服务工作作风专项整治 工作方案

为深入贯彻落实“一网一门一次”改革工作要求，深化整治“慵、懒、散”，“门难进、事难办、脸难看”等问题，加强政务服务管理和“四最”营商环境建设，扎实开展政务服务场所政风纪律专项整治工作，全面提升政务服务效率，根据《利辛县数据资源局关于开展政务服务工作作风专项整治工作的通知》（利数资〔2022〕1号）要求，结合我镇工作实际，特制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，围绕“放管服”改革、“互联网+政务服务”和深化“一网一门一次”改革要求，切实加强政务服务系统效能建设，通过开展政务服务场所政风纪律专项整治工作，着力构建亲清新型政商关系，努力营造良好的政务环境。

二、组织领导

为确保专项整治工作有力有序开展，决定成立“整顿作风、优化服务”专项整治工作领导小组。

组 长：高明标

副组长：刘 欢

成 员：李 志、马煜强、朱子付、肖长军、范存伟、各村书记

领导小组下设办公室，刘欢同志兼任办公室主任。

三、工作任务

坚决纠治在政务服务过程中“吃拿卡要”“慵懒散拖”，深化整治“情、懒、散”，“门难进、事难办、脸难看”等问题。

（一）重点整治“利用职权‘吃拿卡要’，不给好处不办事慢办事”方面问题。整治重点：1. 宗旨意识淡薄，对办事人“冷硬推拖”。2. 应受理的不受理，可快办的拖延办，以各种理由刁难，让办事人猜心思、找关系。3. 接受办事人的财物、宴请及活动安排。4. 强迫或暗示办事人接受有偿服务、指定中介服务。

（二）重点整治“窗口人员‘慵懒散拖’，办事不积极”方面问题。整治重点：1. 窗口工作人员未按时到岗，办事人员找不到工作人员。2. 有办事人员在窗口，不优先处理群众办事诉求，打电话处理其他事情。3. 窗口人员在窗口有人来访等情况下离岗。4. 一次性告知不到位，“说半句留半句、问一句答一句”，让办事人来回跑。5. 处理办件不及时，未能在承诺时间内完成办结。

（三）重点整治“窗口人员‘冷硬推托’，不遵守工作纪律”方面问题。整治重点：1. 窗口人员在服务过程中与办事群众争执、争吵。2. 工作时间串岗聊天、打瞌睡、吃东西，在禁烟区域吸烟。3. 工作时间聊天、观看视频、长时间浏览手机，做与工作无关的事情。4. 工作时间玩游戏，上网炒股、购物。5. 翻越工作台、嬉笑打闹、歪坐斜躺等不文明行为。

（四）重点整治“其他政务服务场所政风纪律”方面问题。整治重点：1. 群众已到现场不给代办，强迫群众自行网上办。2.

推卸责任，搞“循环证明”，要求办事人对提交的证件进行验证。

3. 咨询电话经常占线或无人应答，形同虚设。

四、实施阶段

集中整治工作时间分 3 个阶段进行。

（一）宣传动员，制定方案

学习领会市级文件精神，根据县局指导，结合我镇实际制定整改工作方案实施。

（二）强化措施，落实整改

对照整治工作任务，明确整治工作责任领导、责任人、整治目标、时限要求等，认真开展排查整治工作。

（三）查漏补缺，建章立制

完成阶段性整治任务，对整治工作进行总结，形成整治报告，确保整改取得实效。

五、工作要求

一、认真开展自查，制定问题清单。各村（社区）和镇直各部门要坚持问题导向，认真开展排查，结合检查走访、办事人反映、市长热线反馈，对照整治内容，全面查找突出问题，分类制定问题清单。

二、结合工作实际，逐个整治销号。对照问题清单，加强调度指导，强化过程管理，按照时间节点逐步逐项落实，做到对账、核账、销账。对问题整改情况督查问效，及时调度整治进度慢、整治不彻底现象。

三、注重举一反三，建立长效机制。各部门要结合整治工作

实际，适时对专项整治进行“回头看”，巩固和深化成效。不断扎紧织密规范联系群众、服务群众的制度笼子，确保办事人利益得到有效维护、合理诉求得到有效解决，让办事人真正感受到专项整治带来的成效和变化。