

奉新县人民政府行政服务中心管理委员会

奉行管发〔2022〕2号

奉新县人民政府行政服务中心管理委员会 关于印发《关于深入开展政务服务窗口 作风“大排查、大整治”行动 工作方案》的通知

各乡、镇人民政府，各场、管委会，县直各有关单位：

为认真贯彻落实市纪委《关于集中整治干部队伍作风顽疾开展“五治”行动的工作方案》文件精神和奉新县2022年“三转五比再深化、三拼三促勇争先”抓落实活动，现将《关于深入开展政务服务窗口作风“大排查、大整治”行动工作方案》印发给你们，请遵照落实。



奉新县人民政府行政服务中心管理委员会

2022年4月8日

关于深入开展政务服务窗口作风 “大排查、大整治”行动工作方案

为深入推进营商环境优化升级“一号改革工程”，巩固提升“窗口腐败”专项整治成效，进一步强化窗口工作作风建设，规范政务服务行为，提高政务服务质效，建设政务服务满意度一等县，根据市纪委《关于集中整治干部队伍作风顽疾开展“五治”行动的工作方案》和全县“三转五比再深化、三拼三促勇争先”抓落实活动工作部署，经研究，决定在全县政务服务窗口集中开展作风“大排查、大整治”行动。现制定工作方案如下：

一、整治对象

县、乡两级政务服务大厅（便民服务中心）和村级（社区）便民代办点，部门单独设立的专业办事大厅及其窗口工作人员。

二、整治内容

（一）不执行首问负责、一次性告知等服务承诺制度，导致服务对象“多次跑”“多头跑”的。

（二）对已受理的事项故意刁难、推诿，收取加急费，拖延不办超过时限的。

（三）利用职权勾结“黑中介”谋取私利的。

（四）窗口单位擅自收费或者不按照法定项目和标准收费

到位。

（四）实行政务服务在线智能监控。加快推进县乡政务服务窗口视频监控系统全覆盖，建立起分级负责、垂直管理的政务服务视频监控网络体系，实现对全县政务服务窗口全程实时监控和远程调度，并通过人工智能技术，创建智慧监控系统，进行动态监测、分析预测，实现事前预防、事中响应、事后追查功能。

（五）实行窗口作风投诉举报一号对外。结合政务服务窗口作风“大排查、大整治”行动，群众可拨打12345政务服务投诉举报电话，畅通政务服务窗口作风投诉举报渠道，实行窗口作风“一号对外、接诉即办”。

（六）全面落实政务服务“好差评”。推动全县政务服务“好差评”线上线下全覆盖，主动引导企业群众积极参与，实现现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”。健全“差评”整改和反馈机制，形成评价、核实、整改、反馈、复核、监督全流程衔接，推进政务服务精细化、规范化。

四、有关要求

（一）加强组织实施。各有关单位要将开展窗口作风“大排查、大整治”活动，作为推动营商环境优化升级“一号改革工程”和抓落实活动年“三拼三促”工作的一项重要内容，研究制定工作方案，落实落细窗口作风整治相关要求，并采取专

的。

(五) 利用审批、办证、收费等工作职务之便，进行吃、拿、卡、要的。

(六) 窗口单位工作人员作风生硬、态度蛮横的。

(七) 在工作期间玩手机、网购、炒股、睡觉、吃零食、扎堆聊天、离岗串岗等。

(八) 窗口单位工作人员不作为、慢作为等其他情形。

三、整治措施

(一) 开展窗口作风专项督查检查活动。建立窗口作风常态化督查检查机制，对照窗口作风整治内容，对全县政务服务窗口开展专项督查检查，对窗口作风问题发现一起、通报一起。

(二) 开展“群众监督随手拍”活动。在“奉新发布”微信公众号和县乡两级办事窗口显著位置公布“群众监督随手拍”二维码，群众在办事过程中发现窗口工作人员作风问题，可以通过手机微信扫描二维码，以文字、照片或现场视频等多种形式，将举报内容上传至举报平台，由中心政策法规股按程序分类办理。

(三) 开展热线投诉工单“回头看”活动。依托12345政务服务便民热线平台，定期梳理分析涉及窗口作风热线投诉工单，建立工作台账，对工单办理情况进行“回头看”，实行跟踪督办、销号整改，确保群众反映的窗口作风问题全部整改落实

项督查、明察暗访、群众监督等多种方式，常态化开展窗口作风督查检查，切实改进窗口作风。

（二）强化整改落实。各有关单位要对展窗口作风“大排查、大整治”活动中发现的问题，按照项目化、时间表、责任人的要求，逐项研究梳理，建立整改台账，提出整改措施，明确责任部门和完成时限，落实责任到岗到人，确保所有问题按时按质按量整改到位，并将整改成效向社会公布，接受社会监督。

（三）加强督导考核。县政府已将窗口作风建设纳入政务服务工作重点考核内容。县行政服务中心要发挥牵头协调作用，对各有关部门整治活动开展情况进行明察暗访，并将活动开展情况纳入政务服务年度工作考核，认真督促开展窗口作风整治活动，推动相关工作落地落实。