

川政管办发〔2022〕5号

淄川区政务服务管理办公室 关于进一步加强作风建设擦亮 “我在一线、实干淄川”作风品牌的实施意见

为深入推进作风建设三年提升行动，大力弘扬“严真细实快”工作作风，牢固树立“作风立区”战略自觉，擦亮“我在一线、实干淄川”作风品牌，为优化提升政务服务水平提供坚强作风保障，现制定如下实施意见。

一、加强学习，推动认知迭代

1. 推动求新求知。严格落实“第一议题”制度，第一时间传达学习习近平总书记发表的重要讲话、作出的重要指示批示，及时将中央、省、市、区重要文件、会议精神列入学习计划。抓实党组理论中心组学习，完善“四级联学”、列席旁听机制，及时报送学习情况。用好主题党日、机关学习日载体，科学设置学习清单，充分利

用“淄川党建地图”平台和一线项目现场等资源，实现集中理论教育与现场教学相结合，切实提升党员干部政治素质和理论水平。（牵头科室：审批局办公室，责任单位：各进驻部门单位窗口、审批审批局各科室）

2. 提升能力本领。加强党员干部审批业务知识培训，扎实开展“审批大讲堂”，组织一线党员业务骨干上台讲知识、授技能、传经验，实施主题培训行动，分层次开展多形式培训。开展“服务在一线 青春勇担当”等主题演讲，充分结合行政审批工作实际和政务服务窗口一线特点，畅谈心得体会，传递爱岗敬业、履职尽责、踏实肯干的青春正能量。做好年轻干部“交流轮岗”工作，通过岗位交流、跟班学习，强化学习成果转化。用好服务群众、服务企业、服务项目“窗口+企业现场”主阵地，在工作实践中积累业务知识和服务经验，注重“总结—反思—再总结—提升”，进一步强化服务效能和服务水平。（牵头科室：审批局办公室、业务指导科，责任单位：各进驻部门单位窗口、审批局各科室）

3. 强化教育引导。充分发挥中心各类电子屏幕、微信公众号等平台作用，持续用好“廉政知识微课堂”“纪法小课堂”学廉载体，严格落实“纪检十分钟”讲廉制度，强化纪法学习。发挥红色教育、廉政教育基地作用，用好身边典型案例，广泛开展务实廉政宣讲和警示教育，提升党员干部拒腐防变能力。开展“服务在一线，实干提效能”首席代表谈，持续“转作风、优服务、树形象”，进一步提升服务质量和群众满意度。（牵头科室：审批局办公室、

政务服务管理科，责任单位：各进驻部门单位窗口、审批局各科室）

二、扎实做事，务求实干突破

4. 全力服务项目攻坚。将窗口建在项目一线，建设“下沉式”服务团队，项目审批相关联的部门单位建立协作机制，实行项目联审、集中会商、靠前服务，定期走访、回访，全力服务企业项目发展。全面落实重点项目全程帮办代办，把服务项目建设一线作为转作风、强服务、抓落实的“主战场”，提供从企业开办到项目审批、建设的全链条、专业化服务，实行“一对一”“点对点”“一企一策”精准服务。加快推进支持开发区高质量发展，压紧压实责任，扎实完成各项目标任务。（牵头科室：审批局投资项目科、建设工程科，责任单位：各进驻部门单位窗口、审批局各科室）

5. 深入开展一线服务。党员干部要积极践行“一线工作法”，坚持真研究问题、研究真问题，到窗口一线或企业现场开展“走流程、找差距、促提升”活动，从办事群众角度出发，体验审批流程是否合理、服务过程是否贴心。大力推行“一线访谈法”，时刻注重与企业群众开展“访谈式”“答疑式”“拉呱式”深入交流，坚持在企业群众中搜集问题，为企业群众解决问题，职责范围内可以解决的，尽快予以解决，需多部门联合解决的，积极协助解决。（牵头科室：审批局办公室，责任单位：各进驻部门单位窗口、审批局各科室）

6. 强化标准规范。开展服务规范化、现场管理标准化、流程便利化提升行动，进一步提高政务服务咨询引导、业务办理质

效，提升企业群众办事体验感、获得感和满意度。一是实行规范文明服务，包括窗口工作纪律、廉洁办事纪律及仪容仪表、服务礼仪、服务用语、服务态度、行为规范、物品摆放等纪律规范，为群众提供文明、便利的服务。二是持续深化“一窗受理”“一链办理”改革，严格落实一次告知、首问负责、限时办结、窗口“无否决权”等工作制度，提供帮办代办、跨省全省通办、无证明城市、“预约+无休”服务，优化提升咨询引导、线上线下辅导、受理办理、结果送达服务流程。三是严格落实政务服务大厅现场标准化管理规定，实现服务标识显著、方便，服务功能区设置清晰、完备，设施设备摆放整齐、规范，营造办事高效、秩序井然、温馨舒适的服务环境。对发现的问题制定措施整改，进一步提升规范服务、文明服务水平。（牵头科室：审批局业务指导科、政务服务管理科，责任单位：各进驻部门单位窗口、审批局各科室）

7. 积极回应群众关切。继续优化群众诉求解决机制，突出做好“般阳民生”“12345”政务服务热线、“爱淄博随手拍”以及“我为群众办实事·走千村进万户”大走访大排查大提升活动收集问题的办理，妥善处置群众诉求，最大程度提升群众满意度。“一号咨询”电话专人接听，及时做好留言回复、问题解答工作。（牵头科室：审批局政务服务管理科、业务指导科、办公室，责任单位：各进驻部门单位窗口、审批局各科室）

三、事争一流，聚力品牌打造

8. 深入推进集成服务改革。深化“一链办理”标准化建设，扩

大“一业一证”改革覆盖面，以流程再造提升服务品质。精准梳理企业群众办事的共性需求和个性需求，围绕企业和个人两个全生命周期，深化数据赋能，优化集成服务，细分业务场景，推动全生命周期“一件事”扩面提质。深化全领域“无证明城市”建设，实现更多证明材料免提交，高标打造“无证明城市”全领域示范点。开展“一证通办”“一照通办”试点，实现“无证明”向“免证照”迭代升级，方便群众办事。（牵头科室：审批局业务指导科，责任单位：各进驻部门单位窗口、审批局各科室）

9. 持续深化智慧平台建设。以实体大厅线下咨询引导和帮办代办、“一次不跑·事就办好”远程智慧咨询帮办服务为基础，打造“多渠道、跨地域、零距离、全时空”的事前咨询及帮办代办智能化、便利化、标准化服务体系。推进“一网通办”自助服务体系建设，提升自助服务终端和末端服务能力，推动综合自助终端在各镇办、银行网点科学布放，方便基层群众就近办、自助办、多点办、快办易办。（牵头科室：审批局网络信息科、业务指导科，责任单位：各进驻部门单位窗口、审批局各科室）

10. 全面提升一体化服务水平。围绕构建覆盖区镇村的一体化服务体系，着力打造全域覆盖、左右联通、上下联动的政务服务“一张网”，畅通服务企业和群众“最后一公里”。统筹推进事项下沉、区镇村三级帮办代办，每个镇办创建至少 1-2 个标杆型村级便民服务站。深化“政银（邮）”合作，优化提升政银（邮）合作便民服务点，力争更多事项实现“自助办”+“帮办代办”。拓宽

跨域通办服务面，推进济淄同城化战略发展，拓展济淄政务服务通办范围，实现更多政务服务事项济淄两地通办。（牵头科室：审批局政务服务管理科、网络信息科、业务指导科，责任单位：各进驻部门单位窗口、审批局各科室）

11. 积极打造党建特色品牌。创新“党建+”服务模式，按照区政务服务中心功能分区及业务关联，成立6个攻坚团队。各攻坚团队探索形成党建“微品牌”，真正做到“树品牌、强作风、优服务”，充分发挥党建品牌效应。将攻坚团队建在“窗口+项目”一线，围绕“以党建促业务，以业务强党建”工作理念，在流程再造、便企利民改革中凝聚合力，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，不断增强服务企业群众的坚定性、自觉性、主动性，实现党建工作与业务工作“双提升”。（牵头科室：审批局办公室，责任单位：各进驻部门单位窗口、审批局各科室）

四、督查问效，确保提质提速

12. 强化日常管理。严格考勤管理，不断完善考勤细则，安排专人每天提取考勤数据，每月一次汇总分析，存在问题及时分析通报。严格落实《区政务服务中心巡查工作制度》，明确相关责任科室巡查重点内容，每周由分管领导带队，组织部分专区首席代表和相关科室负责人对大厅进行巡查，发现问题及时督促整改。在视频监控室安排专人轮流值班，对各窗口工作状态进行巡回检查，对存在问题进行蓝榜通报，并计入对单位和个人考核。（牵头科室：审批局政务服务管理科，责任单位：各进驻部门单位

窗口、审批局各科室)

13. 抓严抓实廉政教育。深入贯彻落实中央八项规定精神和省市区委要求，扎实做好党风廉政建设和反腐败各项工作，常态化开展整治群众身边腐败和不正之风专项活动，排查整改各类工作作风问题。突出抓好廉政教育，强化廉政提醒、督查问效，营造风清气正的干事创业氛围。聚焦工作中的“好人主义”“本位主义”“保护主义”“六种不良倾向”“中梗阻”等问题，聚焦优化营商环境“政策落实、项目落地、政务服务、政商关系”等重点领域，开展“大检视、大排查、大整改、大提升”活动，及时做好问题整改，推动作风提升。聚焦“评政令是否畅通、履职是否到位、办事是否高效”，组织开展作风纪律“回访”活动，进一步了解外出公务活动是否履行规定的审批服务程序，是否廉洁自律，是否尽职尽责等有关情况。严禁违规收受礼品、礼金、会员卡、微信红包以及违规接受宴请等违反中央八项规定精神问题。对发现的问题进行及时处理反馈，强化结果运用，倒逼作风提升。（牵头科室：审批局办公室，责任单位：各进驻部门单位窗口、审批局各科室）

14. 创新服务走在前列。锚定助力我区“争当全市高质量发展重要增长极”目标定位，将市对区县考核任务细化，明确责任科室，加强工作调度，确保按时完成各项目标任务，力争考核成绩位居前列。立足工作实际，争创全区正面典型案例。各进驻部门单位窗口、各业务科室要善于学习，勇于创新，积极推出在全市有影响力的特色工作。通过评选先进典型案例和先进攻坚队伍，

充分发挥先进典型引领作用和示范作用。（牵头科室：审批局业务指导科，责任单位：各进驻部门单位窗口、审批局各科室）

15. 深入推进“好差评”工作。严格落实《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》《淄川区政务服务“好差评”考核管理办法》，畅通评价渠道，积极引导办事群众通过窗口评价器、静态二维码、评议卡、“找茬”窗口、“爱山东”APP等线上线下评价方式进行“一次一评”“一事一评”，有效发挥服务对象的监督作用，构建区镇村三级线上线下全覆盖、政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、评价数据实时全量上报的“好差评”工作体系。根据区委部署，严格落实应用好作风投诉二维码，实现办事群众“码上监督”；用好中心大厅“红蓝榜”，定期将上榜情况通报各单位，倒逼窗口工作人员不断提升业务能力和服务水平，进一步提升群众获得感和满意度。（牵头科室：审批局政务服务管理科、办公室，责任单位：各进驻部门单位窗口、审批局各科室）

淄川区政务服务管理办公室

2022年5月26日

淄川区政务服务管理办公室

2022年5月26日印发
