

关于印发开展政务服务领域公共服务质量 提升专项行动方案的通知

各窗口单位，枞阳县、义安区数据资源管理局，铜官区、郊区公共服务中心：

现将《关于开展政务服务领域公共服务质量提升专项行动方案》印发给你们，请认真抓好落实。

2023 年 9 月 5 日

关于开展政务服务领域公共服务质量提升专项行动方案

为贯彻落实党的二十大精神，持续深化“一改两为”工作部署，全面提升政务服务满意度，现结合工作实际，开展政务服务领域公共服务质量提升专项行动，制定本实施方案。

一、工作目标

围绕企业、群众集中反映的突出问题，以“作风建设深化年”“业务能力提升年”主题活动为抓手，以企业群众办事便利为目标，以企业群众办事满意为评价标准，通过开展政务服务领域公共服务质量提升专项行动，着力解决在服务质量、服务态度、服务流程、服务评价等过程中存在的服务质效不高、办事不畅等突出问题，营造良好政务服务环境，不断优化营商环境。

二、整治重点

一是着力解决服务质量不高，业务水平不优的问题。整治进驻部门单位随意调换窗口工作人员，或将业务能力不强、单位不好管理的人员派到窗口工作问题；整治部分单位仍按照传统业务流程设置窗口，未通过综合窗口实现“一窗通办”，造成企业群众办事“找多窗”问题；整治部分窗口人员入驻不授权，不能受理业务，存在“人在事不办”的问题。整治

部分窗口虽设审批岗但无人审批，导致群众申请无回应的问题；整治部分窗口业务不熟练、办事效率低，办事群众等待时间长的的问题。

二是着力解决服务意识不强，作风不实的问题。整治对待群众态度冷漠、生硬，服务不精准、不到位，增加企业和群众工作负担问题；整治部分窗口未落实一次性告知、首问负责制和说“不”提级管理制度，导致群众多次提交、来回跑路的问题；整治窗口工作人员上班期间着装不规范、作风散漫，存在迟到早退、脱岗离岗、打瞌睡、玩手机、上网、聚众聊天，做与工作无关的事情等问题；整治个别窗口咨询电话经常占线或无人应答，形同虚设的问题；整治政务服务“差评”问题和群众通过“效能铜都”平台、“办不成事”反映窗口投诉的服务态度差、办事慢等问题。

三是着力解决服务流程不畅，推广不佳的问题。整治政务服务事项办理流程繁琐、承诺时限拖延、线上线下两张皮，造成企业群众满意度、获得感较低问题；整治不积极主动优化政务服务事项，不能充分利用电子证照、数据调取、个性化表单等手段精简材料，仍让企业群众提交大量申请材料的问题；整治不优化服务审批流程，不推广网上办理，不主动对标对表国内先进县区改进工作方法的问题。

四是着力解决办事指南标准不统一，更新不及时的问题。整治在不同渠道发布的办事指南不一致，同一事项的申请条

件、材料、标准不统一，群众办事无所适从的问题。· 整治办事指南不明晰，没有清晰描述具体要求，不提供表格下载、示范文本，存在“其他材料”等兜底性条款的问题。整治事项维护不及时，已暂停办理的事项仍挂在网上，办事指南不及时更新的问题。部分承诺全程网办的事项，仍要求群众线下提交材料或到现场办理的问题。

三、提升任务

一是全面优化窗口业务水平。建立窗口人员派驻时源头管控机制，保持窗口工作人员队伍相对稳定。加快推进综合窗口改革，加大各部门向综合窗口工作人员授权力度。多形式组织“政务服务大讲堂”、综合窗口行政办事员职业技能等级认定、业务知识测试大比武、新进人员入职教育等专题业务培训和考试，提升一线窗口整体服务业务能力和综合素质。深入推进每月“换位体验”活动，主动查找办事过程中存在不足和问题，提高窗口人员发现问题、破解问题的能力。定期收集窗口典型案例，发挥典型示范作用，推动政务服务水平持续提升。

二是着力规范窗口服务行为。严格落实政务服务行为规范、文明礼仪、作风纪律等规章制度。加强窗口现场管理，采取日常检查、暗访督查、临时抽查等方式，重点检查窗口空岗、请销假和考勤制度执行及人员工作状态等相关情况，并将制度执行情况、首问负责制和说“不”提级管理落实等

情况与窗口考核及窗口负责人退回机制挂钩。严格执行窗口电话接听机制，人社、医保、不动产、公积金等高频事项部门应建立内部电话接听机制，安排专人接听群众来电，保持窗口咨询热线畅通。

三是全方位强化服务评价机制。完善投诉处理机制，及时受理办事企业、群众及工作对象问题反映，推动高质高效处置到位，实现诉求办理闭环。通过“好差评”系统、国家政务服务平台咨询投诉办理、现场评价器、“效能铜都”平台、“办不成事”反映窗口等多渠道收集企业和群众的评价信息，并分析研判，从服务评价“小切口”推动服务质效“大提升”。依托政务服务监督员监督活动，收集各类监督评议信息，建立问题清单，强化差评分析整改和差评管控，以“差评一件事”推动解决服务一类事”，促进服务提升。

四是大力引导推广政务服务事项网上办理。加强政务服务常态化宣传推广工作，提升用户注册覆盖率，通过编印使用手册、强化操作培训，进一步加强网上办理引导。从用户“需求侧”出发，聚焦高频服务“掌上办”、电子证照应用等领域，重点宣传与企业办事、市民生活密切相关的场景应用，让企业群众了解、体验、使用，进一步提升社会知晓度。

五是持续简化优化办事流程。围绕“医、食、住、行、文、教”等领域拓展场景应用，聚焦企业群众高频办理的“一件事一次办”服务，高质量推进业务系统对接、数据汇聚共

享，不断深化“一件事”集成办理。推进政务服务事项容缺受理进一步深化，制定政务服务容缺受理管理办法。拓展推广电子证照社会化应用，在不动产、公积金、市场监管、工程建设审批等高频服务领域实现社会生活场景应用，进一步提升企业群众知晓率和满意度。

六是及时督促按承诺时限办结。加强日常巡检宣传和督办督查，通过技术脚本等手段及时跟踪督办未及时受理办件，发挥考核引导作用，督促各部门按照承诺时限办理。

七是不断提升办事指南准确性。加大“技术、技术+人工、人工”三种方式的核查频率，确保在政务服务清单动态调整中及时发现问题，解决问题。对办事指南各项非统筹要素逐一开展排查，确保咨询电话、监督电话准确、申请材料清单与业务实际办理相符、综合窗口真正能够受理综窗事项等。深化“一门进驻”，实现“应进俱进”政务服务事项在大厅切实能够办理。

四、工作要求

（一）强化组织领导。各县区、各窗口要高度重视，迅速部署，立即行动，自查发现问题，建立问题清单，分类找准问题症结，研究提出解决方案，压实责任，立行立改，在9月底前取得阶段性成效，并将专项行动开展情况报送市数据资源局政务服务科。

（二）加强协同配合。本次专项行动时间紧、任务重，需要各县区、各窗口积极配合、上下联动。要针对性制定工作计划，主动对接、及时沟通，明确整改措施，确保发现的问题全部整改到位、不反弹。

（三）建立长效机制。市数据资源局要加强督促指导，不定期开展专项检查，发现问题，及时处理、及时纠正，保专项行动取得实效。各部门要建立长效机制，及时形成制度性成果，全力营造让企业和群众感到舒心的营商环境。