

威海市政务服务管理办公室文件

威政服办〔2022〕2号

威海市政务服务管理办公室 印发《关于常态化开展政务服务领域 作风整治的意见》的通知

各区市、国家级开发区、南海新区行政审批服务局，市政务服务中心各分中心，市政务服务大厅各进驻窗口，市行政审批服务局机关各科室、局属各单位：

为做实做细日常监督，规范权力运行，进一步深入推进干部作风大改进行动、巩固深化全市行政审批与政务服务领域问题专项整治工作成果，持续优化政务服务环境，切实解决全市行政审批服务系统在作风建设方面存在的突出问题，推动干部职工笃定“越是艰险越向前”的决心，保持“咬定青山不放松”的定力，坚持不懈推动中央八项规定及其实施细则精神落实落细、驰而不息纠治“四风”，大力弘扬“严真细实快”的作风，以永远在路上的执

着把全面从严治党不断引向深入，经研究，决定在全系统常态化开展政务服务领域作风整治。现将《关于常态化开展政务服务领域作风整治的意见》印发给你们，请结合各自实际，认真抓好贯彻落实。工作中的典型经验做法请及时通过威海电子政务办公平台报市行政审批服务局政工科。

威海市政务服务管理办公室

2022年3月31日



威海市政务服务管理办公室

关于常态化开展政务服务领域作风整治的意见

根据中央、省和我市关于加强作风建设的一系列部署要求，对常态化开展政务服务领域作风整治工作提出如下意见：

一、深入开展思想教育，着力提高政治能力

牢牢把握政治机关定位，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，以高度的思想自觉和行动自觉提高政治站位，擦亮行政机关的政治本色和忠诚底色，实现作风教育常态化。

一是不断夯实政治理论基础。推动党史学习教育常态化长效化，抓实党员、干部理论武装，强化对党忠诚教育，把政治理论学习摆在突出位置，利用集中学习研讨、现场革命传统教育等方式，用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、培根铸魂，以政治能力提升，促进履职能力提升、综合能力提升，激励广大干部职工勇担重任、创新实干。

二是坚决把纪律和规矩挺在前面。将党章党规党纪作为干部教育培训的重要内容，加强对党员遵规守纪的常态化宣传教育、督促检查。注重防微杜渐，针对干部作风方面出现的新情况新问题及时开展调查研究、廉政教育、廉政谈话。坚持发布“每周一案”，以案普法释纪，警钟长鸣。

三是着力涵养良好的政治生态。深入开展“比学赶超”“支部争星、党员争先”等活动，加大先进典型培树力度，讲好身边典

型故事，不断提升政务服务知晓度、温馨度、美誉度。推进党员先锋岗建设，弘扬正能量，努力营造风清气正、干事创业的良好政治生态。

二、深入开展自查自纠，着力解决突出问题

聚焦工作中不担当、不作为、慢作为、乱作为、假作为等形式主义官僚主义问题，及时纠正贯彻部署上“慢半拍”、执行标准上“掺水分”、服务政策上“潜规则”等问题，确保精准发力、靶向施治，严抓查摆整改，实现作风教育整顿常态化。

一是全面排查隐患。领导班子和领导干部要严格落实党风廉政建设责任制，扛牢“一岗双责”，组织干部职工立足自身职责，逐项梳理岗位廉洁风险隐患，动态完善廉政风险防控手册，有效健全防控措施，强化源头预防。基层党委、机关纪委加大监督力度，聚焦易发多发问题，坚持抓早抓小，用准用好“第一种形态”。

二是深入发掘问题。各级政务服务管理机构密切关注“四风”苗头性、倾向性、隐蔽性问题，通过常态化现场检查、电话暗访、电子视频监控和开展“当一次办事群众”等多种方式，对行政审批和政务服务行为、工作人员纪律作风等进行明察暗访，深入发掘、分析并纠治可能存在的“窗口腐败”问题。

三是坚持立查立改。牢固树立以人民为中心的发展思想，坚持问题导向、目标导向、结果导向，重点针对在落实党中央重大决策部署和上级工作要求、贯彻新发展理念推进创新发展、为民服务解决群众反映强烈的痛点难点问题、重大工程重点项目推进落实中的不担当不作为乱作为问题，严肃查处涉中介服务政

务服务事项可能存在的“窗口腐败”问题，建立问题台账，落实责任主体，明确责任时效，实行清单化管理、销号式落实，确保自查整改工作成效可查询、可检验、可借鉴，从“小切口”入手，坚持不懈整治各种造成政务服务“中梗阻”“生冷硬”的作风问题。

三、深入开展评估评价，着力促进担当作为

建立内外双循环监督管理体系，对内创新监督方式，在全市各级办事大厅定期开展监督检查，及时发现问题；对外畅通群众评价、建议、投诉渠道，把政务服务优劣的评判权、监督权交到办事企业和群众手里。通过作风督察常态化，让接受监督约束成为一种习惯，升华成一种文明素养，规范履行职责使命。

一是狠抓评估评价。认真实施《威海市政务服务“差评”整改管理制度》，精准回访核实“不满意”“非常不满意”等差评及投诉问题并整改反馈，实名差评回访率、有效差评整改率 100%。畅通全市政务服务投诉举报“直通车”，通过“制度+技术”手段，提升现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”和政府部门“监督查评”水平，保证政务服务评价“全覆盖”。做好评价数据信息汇集上报、分析应用工作。

二是完善制度体系。落实《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》《政务服务评价工作指南》两个国家标准，在执行《威海市政务服务举报投诉处理工作制度》《威海市政务服务督查通报制度》的基础上，制订实施政务服务评估评价综合监督管理办法，推进政务服务标准化规范化便利化。

三是规范大厅秩序。通过配备现代考勤设施、改进电子视频监控、开展现场明察暗访、加强各级办事大厅管理、完善定期通报考核制度、进行政务服务满意度调查、优化“办不成事”反映窗口等措施，强化全市政务服务大厅窗口纪律、服务态度、服务质量、服务效率、服务环境等全方位管理，切实提升企业和群众满意度、获得感。

四、深入开展日常考核，着力推动整体工作

充分发挥考核指挥棒作用，抓好统筹结合、约束激励，把作风整治相关标准纳入综合考核框架，细化评价指标体系，切实发挥考核对作风整治的倒逼作用，实现作风考核常态化。

一是健全考核机制，强化结果运用。学习借鉴先进单位的典型做法，精准设定平时考核中的作风建设考核指标，实行差异化考核。在平时考核结果运用中，突出正向激励与反向约束的有机融合，做到奖惩分明，推动形成想干事、能干事、干成事的鲜明导向。

二是建好廉政档案，把好廉洁关口。按照干部管理权限建立健全廉政档案，明确建档对象和入档内容并动态更新，实现对人和对事监督全覆盖、全掌握。对党员干部的廉洁从政情况适时进行分析研判，为日常监督、评先选优、选拔任用提供精确指向，促进监督约束机制进一步完善。

三是严管厚爱结合，激励约束并重。加强日常监督和专项监督，全面了解干部职工在开展工作中的精神状态、纪律作风、工作实绩，强化信息积累和综合分析，不断提升考核工作质量和水

平。注重发现、培养、锻炼干部，健全干部培养选拔机制，以制度压实责任，形成破解难题、总结经验、完善政策、推动工作的整体合力。深化容错纠错工作，对干部在改革创新、干事创业、履职尽责中出现的符合规定情形的失误错误，依规依纪依法妥善处理，旗帜鲜明为改革者鼓劲、为实干者撑腰、为担当者担当、为负责者负责。

五、深入开展联合监督，着力督促问题整改

主动接受派驻监督，联合开展集体会商和监督检查，做到一体发力、形成合力。及时发现显性问题，深挖隐性问题，找准根源性问题；对问题线索紧抓不放、一查到底；对反复发生、居高不下和监督检查中发现的共性问题实行追踪监督，加大通报曝光力度，适时开展专项治理，推动形成“发现问题—督促整改—查处问责—以案促改”的完整链条。认真开展分析研判，强化制度落实和制度完善，着力解决体制性障碍、机制性梗阻，提高治理效能。强化廉洁从政教育引导，坚持选树正面典型和强化警示震慑并重，大力倡树新风正气，着力营造“事争一流、唯旗是夺”的发展氛围。

