

安康市行政审批服务局

安行审函〔2022〕39号

安康市行政审批服务局 关于2021年度党风政风行风评议反馈意见 整改落实情况的报告

市纪委监委驻市政府办纪检监察组：

根据市纪委办对我局2021年度党风政风行风评议反馈意见，我局认真查找存在问题，深刻分析原因，大力开展整改工作，现将整改情况报告如下：

一是召开专题会议，加强干部管理。4月28日接到反馈意见后，局党组高度重视，4月29日下午召开全体干部会议，刘福全主持会议并讲话。局（中心）全体领导、干部职工、窗口工作人员及12345话务代表近两百人参加会议。会上，刘福全对大厅服务工作中存在的问题进行了剖析，从工作纪律、服务态度、办事效率、廉政建设等方面提出了具体要求。并强调，要以制度管人管事，要按照“日记载、周考勤、月通报、季考核、年评优”的形式，强力推进各项管理制度的实施，确保全体干部工作纪律严明。

二是加大巡查力度，强化整改落实。明确专人负责巡查工作，

将市纪委办反馈的意见建议纳入日常监督工作重点。工作日每天至少进行 4 次定时巡查、2 次随机巡查、2 次电子监察，对工作人员的仪容仪表、到岗情况进行实时监督，对工作过程中的服务态度、服务质量等情况进行巡查检查，对不规范行为及时提醒并纠正，坚决杜绝迟到早退、上班时间做与工作无关的事。同时，巡查工作人员时刻关注大厅动态，“眼观六路、耳听八方”，现场发现问题、解决问题，确保整改落到实处。

三是开展“五比五做”专项活动，不断提升政务服务水平和质量。为实现工作提速、服务提质、精神提振的总体目标，让企业、群众切实感受到政务服务的新变化、新气象。我局 4 月底制定印发了《“五比五做”专项活动实施方案》。具体内容为“比学习、争做学习达人，比业务、争做岗位带头人，比作风、争做纪律明白人，比服务、争做群众贴心人。比奉献、争做政务代言人”。以“五比五做”专项活动为抓手，引导进驻单位和服务窗口进一步增强学习意识、服务意识、规矩意识、创新意识、先锋意识，弘扬模范精神、工匠精神，鼓励后台审批、前台窗口干部立足岗位争先创优，不断提升政务服务水平和质量。

四是开展“走流程、坐窗口、优服务”活动，查找问题优化服务。5 月 16 日，第一期“走流程、坐窗口、优服务”活动在市政务大厅顺利进行。自 5 月 16 日起每周一上午 10 点，定期开展“走流程、坐窗口、优服务”活动。市政务大厅 21 个进驻单位领导以办事群众和窗口工作人员两种身份，走进市政务大厅现

场体验办事流程，模拟窗口服务，查找问题短板。营商环境监督员和企业代表全程参与，安广 897 全程跟踪报道。参加活动的进驻单位对活动中发现问题及改进情况在 10 个工作日内书面报市政务中心，形成“换位体验—查找问题—优化服务”的工作闭环，以实际行动不断增强企业群众的获得感、幸福感、安全感。

五是开展帮办代办“春风服务”行动，更好地服务市场主体、产业项目和人民群众。4 月底，以市政府办名义印发《2022 年政务服务帮办代办“春风服务”行动方案》。具体措施：**一是**推进帮办代办窗口全覆盖。依托帮办代办窗口，建立“办不成事”反映机制，解决企业群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。**二是**推进重点产业项目全覆盖。做好产业项目帮办代办工作，对 2022 年度市级重点产业项目、招商引资项目、“归雁经济”项目实行“一对一”包联服务全覆盖。**三是**探索“帮办代办+X”服务模式。在为企业群众提供政策咨询、现场帮办、上门帮办、委托代办等帮办代办服务基础上，针对服务对象不同情况和实际需求，探索将帮办代办与告知承诺、容缺受理、并联审批、绿色通道等改革方式集成创新，更好地服务市场主体、产业项目和人民群众，确保企业有所呼、政府有所应。

通过大力整改，市行政审批服务局的服务质量和水平迅速提高，受到社会各界好评。上半年共收到办事群众锦旗 12 面，感谢信 9 封，口头表扬 3 次。党风政风行风建设是一项长期复杂艰巨的系统工程，虽然我们通过整改和自查自纠取得了一些成绩，

但还远远不够，必须经常抓、反复抓、常抓不懈，坚定不移地长期推进。下一步，我局将继续坚持“全省先进、全国一流”的工作目标，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，树立“不为不办找理由、只为办好想办法”的服务理念，进一步推进政务服务标准化、规范化、便利化，打造“营商环境最安康”金字招牌，更好地服务市场主体、产业项目和人民群众，为推动高质量发展、创造高品质生活、实现高效能治理提供服务保障。

安康市行政审批服务局

2022年6月24日

抄送：市纪委监委第二监督检查室。