

常德市行政审批服务局文件

常行审发〔2023〕3号

常德市行政审批服务局

关于印发《关于开展便民服务窗口不正之风和腐败问题专项整治的工作方案》的通知

各区县（市）、市直“六区”行政审批服务局（机构），机关各科室、局属各单位：

现将《关于开展便民服务窗口不正之风和腐败问题专项整治的工作方案》印发给你们，请认真贯彻落实。



关于开展便民服务窗口不正之风和腐败问题专项整治的工作方案

为认真贯彻落实市委办、市政府办《关于印发〈常德市2023年干部作风建设年实施方案〉的通知》、市纪委《开展“三湘护农”专项行动坚决整治乡村振兴领域不正之风和腐败问题实施方案》要求，扎实开展好政务服务领域不正之风和腐败问题专项整治，全力护航政务质效提升，结合我市政务管理服务工作实际，制定本工作方案。

一、组织领导

成立以局党组书记、局长金晓年同志为组长，局党组副书记、副局长罗邦明同志为副组长，局班子成员和市政务中心党委书记、主任程节同志为组员的便民服务窗口不正之风和腐败问题专项整治工作领导小组（以下简称领导小组），领导小组下设办公室，局机关党委负责办公室日常工作。

二、整治内容

针对市、县（市区）、乡（镇）街道、村（社区）等各级窗口服务和为民办事中玩忽职守不作为、任性用权乱作为等突出问题，紧盯群众身边的政务服务窗口和为民办事岗位，督促推进“湘易办”可查、可看、可办，持续深化“清廉大厅”建设，着力纠治为群众办事推诿扯皮、敷衍塞责、懒政怠政，对待群众口大气粗、颐指气使等问题。

三、整治措施

（一）强化为民服务意识。推动习近平新时代中国特色社会主义思想学习教育在基层走深走实，牢固树立各级政务大厅、便民服务窗口和为民办事岗位人员为民服务理念，强化宗旨意识，提高服务水平，切实筑牢秉公用权、为政清廉的思想根基。

（二）建立风险防控机制。在窗口建立风险防控机制，定期排查窗口廉政风险点，加强风险防范，推动规范有效用权。坚决防止各类权力设租、寻租问题，坚决查处“提篮子”“打牌子”“拉款子”等隐性腐败、新型腐败。力戒形式主义官僚主义，杜绝“窗口腐败”。

（三）完善服务制度建设。按照政务服务标准，完善“首问责任、一次性告知、容缺受理、限时办结、帮代办”等各项政务管理服务制度，堵塞系统漏洞，筑牢制度防线，让窗口人员按制度办事，按流程审批。

（四）加强窗口考核管理。加强窗口人员的考核管理，严格执行党风廉政建设和反腐倡廉相关规定，杜绝“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为，形成考核管理的震慑力，整肃慵政懒政怠政，铲除窗口腐败土壤。

（五）加大自查自纠力度。组织市直相关部门在全市范围内对本系统行政审批工作全面进行自查自纠，采取实质性举措，建立长效机制，防范审批严重超时情况发生，切实提高为民服务意识，不断优化审批流程，增强服务效能。

（六）组织行政效能监察。利用省“互联网+政务服务”一体化平台开展政务服务行政效能监察，严格查处超期办件，按照“一案双查”要求，对因非客观因素产生红黄牌办件的直接责任人，严格责任追究。

（七）做实“差评”闭环处理。全面开展政务服务“好差评”管理，实现办件必评、“差评”必处机制。通过服务公开评价、通过差评处理提升服务，在“服务—评价—差评处理—服务”间形成良性闭环，杜绝窗口“庸、懒、散、慢、推、拖”的作风。

（八）开展常态督查检查。不定期采取“四不两直”的方式对基层窗口服务开展沉浸式督查检查，及时发现、处理窗口服务中违纪违规行为。联合市优化办、市纪委监委驻市政府办纪检监察组和区县市（含市直六区）行政审批局（机构）适时开展重点问题抽查、督查，发现问题及时处理。

（九）畅通投诉举报机制。在各级政务服务中心和村（社区）便民服务点，畅通投诉举报箱、标识投诉举报电话，让群众多渠道反映办事过程中的问题。建立投诉举报处理机制，形成市、县、乡、村四位一体的处理网格，及时解决办事过程中的“难点、堵点”，提升群众办事的获得感、幸福感和安全感。

四、工作要求

（一）提高政治站位。要站在一切以人民为中心的高度来推动专项整治行动，把党风廉政建设工作体现在行动中，

切实增强政治责任感和现实紧迫感，扛牢政治责任、主体责任、监督责任，坚决贯彻落实省、市工作要求，推动整治工作走深走实。

（二）明确职责职能。政务服务科要密切与县市区（含市直六区）行政审批局（机构）配合，加强工作联系，明确职责职能，开展各项工作。机关纪委要履职尽责，发现问题，处理问题，对问题进行归类总结，及时向市纪委监委驻市政府办纪检监察组报告工作开展情况。

（三）务求工作实效。整治工作中要力戒形式主义、官僚主义，要动真碰硬、真抓实干。深化系统施治、标本兼治，查找出在制度机制上存在的漏洞弊端，推动完善制度，有效清理积弊，确保专项整治取得净化政治生态、促进良性发展等全局性、长期性、制度性效果。各地在工作推行中发现的新的问题和建议，请及时报告市行政审批局。

市行政审批服务局办公室

2023 年 5 月 23 日印发