

上饶市政务服务管理局

饶政务字〔2022〕8号

关于进一步加强全市政务服务大厅 作风纪律建设有关工作的通知

各县（市、区）政务办，上饶经开区管委会、三清山风景名胜
区管委会、高铁试验区管委会党政办，市、县政务服务中心、
各分中心：

抓发展必须先抓环境，抓环境必须先抓纪律，建设纪律严
明、作风优良、暖心爽心的政务服务大厅，是贯彻落实国家、
省、市深化“放管服”改革优化营商环境的重要保障。为进一
步深化“放管服”改革和推进营商环境优化升级“一号改革”
工程，努力打造“全国一流、可比浙江”营商环境，争创全国
政务服务满意度一等设区市，现就全市各级政务服务中心进一
步加强大厅规范管理和作风纪律建设的有关事项通知如下：

一、进一步规范窗口工作人员言行举止

各级政务服务大厅工作人员在岗期间，应秉承“阳光政务、暖心服务”宗旨，按要求规范着装，挂牌上岗。在服务用语方面，要通俗易懂，提倡讲普通话。接待服务对象时，要使用“您好”“请”“对不起”“谢谢”“再见”等文明用语；在行为举止方面，仪表严整、举止得体、坐姿端正、站姿挺立、微笑服务、目视对方、自然真诚；将“三声五个一样”作为窗口文明服务的基本行为准则，塑造窗口良好形象的标准，服务对象来时有迎声，询问有答声，离开有送声；做到五个一样：受理、咨询一样热情；生人、熟人一样和气；干部、群众一样尊重；忙时、闲时一样耐心；来早、来晚一样接待；禁止使用伤害办事人员感情、损害部门形象、影响服务效果的语言。

二、进一步严明窗口工作人员纪律

在岗期间，各级政务服务大厅工作人员要认真遵守窗口工作纪律，做到“五个禁止、两个严格”：禁止工作期间网聊、炒股、看影视、玩游戏等与工作无关的行为；禁止听广播或音乐、电话聊天等；禁止在办事大厅及公共场所内吸烟；禁止在大厅内喧哗、嬉闹、串岗闲聊；禁止对服务对象吃拿卡要；严格执行一次性告知、首问责任和限时办结等业务制度；严格执行考勤请销假制度，决不允许出现窗口空岗问题，如果确实因特殊原因不能在岗，必须履行请销假制度，并安排好替岗人员。坚决杜绝发生“怕、慢、假、庸、散”等问题，时刻保持饱满

工作状态，为企业和群众提供主动、热情、周到的服务。

三、进一步优化政务服务提效能

牢固树立“不为不办找理由，只为办好想办法”的理念，以务实、高效的作风建设，助推政务服务环境优化，大力推进审批职权进中心、“受办理一体化”、无差别综合受理、“四减一优化”、承诺制、容缺制、并联审批、一件事一次办、异地通办、错时延时预约、帮代办、惠企政策兑现等措施；完善“网上办”“掌上办”“自助办”“就近办”“免证办”等网上服务模式，努力打造“江西办事依法依规、江西办事不用求人、江西办事便捷高效、江西办事暖心爽心”品牌，提高审批效率，提高群众满意率。

四、进一步强化监督严肃追责

各级政务服务管理机构要加大大厅工作人员遵纪守法线上线下巡查监督，发现违规违纪行为，根据相关规定，进行警示教育、考核扣分、诫勉谈话、取消窗口及个人评先评优资格、通报批评、建议调离工作岗位，情节严重的移交相关部门处理；同时充分发挥**12345**热线“一号提诉求”和“好差评”监督作用，倒逼部门转作风提效能；常态化推进“服务怎样我体验、发现问题我整改”活动，破解企业和群众办事堵点、痛点和难点；巩固提升“窗口腐败”专项整治成效，持续深化作风建设，让每一位办事群众都能体验到便捷高效、暖心爽心的政务服务。

工作纪律、工作作风是衡量政务服务行为的一把“尺子”

和一面“镜子”，全市各级派驻部门负责人、首席代表作为本部门本单位作风纪律建设的第一责任人，要提高政治站位，强化责任担当，把责任和压力层层传导下去，不断增强政务服务大厅工作人员执行制度纪律的自觉性和主动性，为深“放管服”改革，推进营商环境优化升级“一号改革”工程，助推打造“可比浙江、全国一流”营商环境，争创全国政务服务满意度一等设区市提供坚强保障。

上饶市政务服务管理局

2022年5月25日



上饶市政务服务管理局办公室

2022年5月25日印发
