

湛江市商务局

关于印发湛江市商务局政务服务标准化 建设实施方案的通知

局各科室、市贸促会：

现将《湛江市商务局政务服务标准化建设实施方案》印发给你们，请认真遵照执行。



湛江市商务局政务服务标准化建设 实施方案

为深入贯彻落实党的十九大精神和按照省、市数字政府建设工作部署，以数据要素市场化配置改革为引领，推进我局政务服务体系建设和提升政务服务标准化水平，结合我局实际，特制定本实施方案。

一、工作目标

按照我市“四免”“最多跑一次”的标准要求，通过优化整合和服务创新，进一步推进我局政务服务工作标准化、规范化运行，推行服务事项、服务考核等方面的标准化，建成标准统一、运行高效、上下联动、服务一体的政务服务标准化体系，打造规范、高效、优质、便捷的政务服务环境。

二、工作任务

（一）中心窗口建设标准化

1. **办公标志。**我局服务中心窗口制作工作人员座牌；窗口放置相关工作手册，包含中心人员工作职责、人员信息、服务事项、办事流程和相关规章制度等。

2. **功能设施。**服务中心窗口工作台、桌椅等办公设施做到规格、色调一致；私人物品、清洁工具及其他非办公物品按统一规定位置摆放，不得出现在办公台面上。

(二) 政务事项标准化

1. **厘清事项目录。**推进我局政务服务事项“一窗办、一网办”改革，动态调整更新事项办事指南、办理要素，并在广东政务服务网进行挂网公开，做到办事全流程标准化、透明化。对标先进地市，推进我局政务服务事项“两减一即”改革。

2. **推进“证照分离”改革。**配合市市场监管局、市政数局做好“证照分离”改革事项清单、改革工作方案等征求意见工作，落实改革要求，对我局涉及改革事项进行办理流程再造，进一步压缩办理时间、优化审批流程、提升办事效率。

3. **统一人员管理。**窗口工作人员由市政务服务中心统一管理，配优配足窗口工作人员，保持窗口人员队伍的相对稳定。明确我局1名分管领导作为服务中心窗口值班领导，落实分管领导工作日值班制和工作周报制。分管领导每周五到中心窗口值班，听取中心窗口一周工作情况汇报，确保情况及时掌握、问题及时解决。

(三) 业务办理标准化

制定标准化办事指南。遵循“最优、最简”原则，办事材料不多于省公布的办事材料清单，办理时间不多于省公布的承诺时间；办事指南明确事项设立的法律依据、申报条件、申报材料、办理流程、办理时限、投诉渠道等，各事项信息完整、

规范、准确，无兜底条款，对于高频事项，统一印制“办事须知卡片”，方便群众拿取查阅。

（四）工作制度标准化

1. **好差评制度。**建立投诉举报、好差评制度，积极处理投诉、举报件，落实好差评制度。

2. **首问负责制。**首问责任人对属于自己承办的事项应立即接办，对不属于局中心窗口办理的，应告知具体承办窗口和责任人。

3. **一次性告知制。**凡群众询问或办理属于窗口职责范围内的事宜，必须口头或书面一次性告知办理事项的受理条件、办理流程、所需材料、办理时限等情况。

4. **AB岗工作制。**窗口设立AB岗，当A岗位工作人员外出或有事时，由B岗位工作人员代为履行职责，保证窗口业务正常开展。

5. **容缺办理制度。**对基本条件具备、主要申报材料齐全且符合法定受理条件，但次要材料或者副件有欠缺的登记、审批事项，申请人按照要求作出书面承诺后，窗口前台工作人员应当先予受理并一次性告知申请人需要补充的材料、补交期限，申请人补正材料后，在承诺时限内及时出具办理结果意见，颁发相关批文、证照。

6. 服务规范标准化。窗口工作人员在提供政务服务时“耐心倾听、悉心询问、用心解答、热心办理、全心服务”，着力为办事群众和企业提供温馨的政务服务软环境，切实提升服务对象的满意度和获得感。

三、工作要求

(一) 提高思想认识。开展政务服务标准化建设工作是一项提高服务水平的重要工作，窗口工作人员要提高认识，统一思想，要及时向本单位汇报窗口标准化建设工作情况，积极争取重视和支持，形成单位和窗口联动的工作局面，推动中心窗口服务标准化建设有效开展。

(二) 加强组织领导。由局主要领导挂帅，分管领导主抓，将政务服务标准化建设作为一项重要工作来抓，按照统一部署，切实履行职责，形成工作合力，确保各项工作任务落到实处。牵头科室要抓好政务服务标准化工作的协调指导和督促落实，推动政务服务标准化建设工作扎实有效开展。

(三) 加强督促落实。强化服务标准理念，掌握服务标准化相关知识；明确分工，落实责任，建立工作目标责任制，确保本项工作所涉及的标准体系全覆盖；加强督促检查，发现问题及时整改，确保标准化建设工作顺利推进。

(四) 加强宣传引导。充分利用本单位宣传栏、网站、微博、微信等载体广泛宣传我局政务服务标准化提升工作，加大

宣传力度和舆论引导，主动收集群众意见建议，提高知晓率和满意度。