

中共周村区委文件

周发〔2018〕6号

中共周村区委 周村区人民政府 关于大力弘扬“店小二”精神 打造最优营商环境的实施意见

(2018年2月14日)

为全面优化提升全区营商环境和服务水平，更好地服务企业和群众，特制定本实施意见。

一、指导思想

深入学习贯彻党的十九大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，紧紧围绕区委、区政府“一个总体目标、实施三大战略、三个着力提升、十个率先突破”工作思路，坚持依法行政、便企利民、信息化引领相统一，在全区广泛弘扬“店

小二”主动服务、热情服务、高效服务、规范服务的精神，着力优化提升全区营商环境和服务水平，构建亲清新型政商关系。

二、总体目标

围绕“主动服务、有求必应、无需不扰、对方满意”总要求，通过转变思想观念、思维方式、工作作风，强化宣传引导、完善服务机制、实施评议评价等方式，切实把“店小二”精神弘扬好、把服务标准和干部素质提升好、把服务对象不满意问题解决好，达到“服务受理零推托、服务方式零距离、服务事项零积压、服务效能零投诉、服务贴近零跑腿”。

三、工作措施

（一）主动服务

1. 主动上门服务。在现行区领导和部门挂包企业和项目基础上，由区大班子领导成员、区直部门和镇（街道）领导班子成员挂包全区规模以上企业和项目，做到重点企业和项目挂包全覆盖。挂包人员每月至少1次主动上门服务，积极帮助企业解决发展和项目建设中的困难问题，同时避免无事扰企行为。建立挂包服务质量回访、考核机制，由区政府采取适当形式每半年进行一次全面回访，年终集中考核评议。

2. 主动送政策到家。由区发改局牵头，组织区经信、财政、科技、服务业发展、金融、国土、规划、国税、地税等部门，认真梳理当前国家和省市区鼓励发展各项扶持政策，汇编成册，印发各企业。每半年进行一次补充、修改、完善，对新增加、新废止、新调整的政策专门印发，并在政府网站适时公开，让企业及

时了解熟悉政策。对符合条件的企业，依企业申请，相关职能部门全程帮助协调争取政策落地。

3. 主动协办、代办。区级层面，立足服务企业发展和项目建设，将各类手续办理窗口进行集中，由专人负责按规定流程，引导帮助企业办理，提供一站式服务。镇级层面，对新上项目和企业需要办理的手续由镇（街道）安排专人全程代办。

（二）热情服务

1. 全体机关干部服务要求：（1）全体机关干部接待来访、办事企业和群众时，态度上必须做到说话和气、热情周到。（2）服务上必须做到首问负责、清楚解释、及时办理、按时回复。（3）机关干部所属单位主要负责人负有“第一责任人”责任，必须教育、引导、监督到位。（4）在区政务服务热线中心设置专门评议热线，群众和企业可匿名投诉。对接到的投诉事项，由区政务服务热线中心专人核实、转交、汇总、通报，对投诉反映的问题经核查属实后移交区监察委、区委组织部处理。投诉受理办理情况每月向区委、区政府主要领导、分管领导通报。

2. 窗口工作人员服务要求：（1）由区政务服务中心管理办公室负责，对各分中心及各镇（街道）便民服务中心所有窗口工作人员强化职业培训。（2）倡导“微笑服务”“亲情服务”“暖心服务”。（3）在区政务服务中心每个窗口设置服务评价装置，邀请办事企业和群众现场评价，后台整理汇总，做好服务质量的整体评估，并根据评议结果向所属单位提出人员调换、表扬、重用等建议。

3. 区政务服务中心服务要求：(1) 拓宽办事群众咨询渠道，充分利用电话、网站等多种方式，强化前期咨询服务功能。(2) 在区政务服务中心设置服务引导咨询台，配备熟悉业务流程的服务引导咨询人员，为办事企业和群众提供业务办理引导咨询服务。(3) 服务引导咨询人员对前来办理业务群众要主动热情，提供业务办理引导咨询服务，并引领到相应窗口办理。(4) 由区政务服务中心管理办公室负责会同相关职能部门对引导咨询人员进行上岗前培训，确保基本流程熟、基本业务懂、基本要求清、服务态度好、整体素质高。(5) 严格督促落实“一次性告知”制度，服务对象反映服务窗口未一次性告知清楚的，经核查属实后，追究相关人员的责任。

(三) 高效服务

1. 明确办理事项流程和所需材料。3月底前，入驻区政务服务中心各部门分别就职责范围内牵头办理事项，全部形成简明易懂的办理流程，同时逐个环节明确办理所需要件和标准要求。在区政府门户网站设置专栏，方便企业和群众检索、查阅。区政务服务中心管理办公室牵头各相关部门，统一印制书面办理流程，在政务服务大厅设置专门查阅区域，同时设立电子查询系统，供办事企业和群众现场查阅。区编办牵头各相关部门明晰流程，整合材料，分类梳理汇总事项办理流程。

2. 实行“一窗受理”。对入驻部门所属窗口布局进行全面优化调整，把业务相近、关联度高的部门窗口进行集中设置。4月底前完成对窗口工作人员的业务培训，达到一个窗口能够完成全

部审批初审把关的要求。

3. 实行项目联审联办、容缺受理。对新上项目全面推行“一化四联”模式，即：投资项目前置审批区域化评估评审和远程视频联动审批、设计施工图联合审查、项目审批联合勘验、项目竣工联合验收，实现全流程联审联办。各手续审批部门逐个明确容缺受理事项，制定容缺受理清单，全面落实容缺受理。

4. 实行网上办理。加强网上办理宣传落实力度，突出推行“互联网+政务服务”模式，深化提升行政审批事项网上办理，加快推进公共服务事项网上办理，零次和一次跑腿率达到100%。

5. 持续缩短事项办理时限。严格按照上级“放管服”改革要求，做好相关事项承接和取消、动态管理审批和服务清单。持续梳理审批事项，优化审批办事流程，精简审批要件，缩短办理时限，达到在全市审批事项最少、审批手续最简、办理时限最短。

6. 建立重点问题联席会议制度。对审批和服务过程中涉及的重点问题，由区委、区政府主要领导同志或委托分管领导同志牵头，及时召集相关部门负责人进行专题研究、确定解决方案、限定解决时限。相关事项由各职能部门提报，区政务服务中心管理办公室汇总报送至联席会议研究确定。

（四）规范服务

1. 规范部门服务监管。在全面落实“双随机、一公开”监管机制基础上，由区委督查室、区政府督查室每月对镇（街道）、部门、窗口工作人员进行抽查，区委常委会、区政府常务会每半年研究听取一次营商环境工作汇报。通过每月随机对部分服务对

象进行电话回访、定期召开企业负责人或群众座谈会等形式，征集服务对象对服务的满意度和意见建议，每月向区委、区政府主要领导、分管领导通报。

2. 规范涉企事项管理。由区委督查室、区政府督查室牵头，对涉企检查、企业参会等行为进行全面梳理，逐一制定清单、加以明确。全区除安全、环保监督检查外，其余涉企检查必须全部履行审批程序。除全委会、安全生产会议、环保会议、政银企对接会等与企业密切相关的重要会议外，原则上不要求企业大规模参会，一般性会议不要求企业主要负责人参加会议。

四、工作要求

(一) 各级各部门要牢固树立“店小二”精神和Service至上的工作理念，真正把态度好、Service优、业务强的骨干力量选配到Service窗口，把企业和群众的需求作为工作的出发点和落脚点，持续加强和改进干部队伍作风建设。

(二) 区政务服务中心管理办公室要加强对窗口Service人员的管理和培训，确保各项措施快速落到实处，促使政务Service工作人员在遵守纪律、热情Service、提速增效、规范办理、业务能力、思想素质、勤勉敬业、严细实精神八个方面有明显提升。

(三) 区监察委、区委督查室、区政府督查室、区编办、区发改局、区政务服务中心管理办公室要把工作落实情况纳入全年督查重点，围绕重大项目和服务对象反映的问题进行督查，形成长效机制，一月一调度、一季度一通报，倒逼部门单位当好“店小二”。

(四) 强化结果运用, 设立“蜗牛奖”, 对落实不力、服务不周、企业和群众意见大、评议差的单位和个人, 给予“蜗牛奖”, 对连续两次获得“蜗牛奖”的由区监察委、区委组织部进行处理, 并在全区通报。对工作表现突出、企业和群众满意的单位和个人, 由区委、区政府进行通报表扬, 并在干部使用上优先予以考虑。区委宣传部要加大对弘扬“店小二”精神工作成效的宣传力度, 在全区营造良好的舆论引导氛围。

