

中共淄博市周村区行政审批服务局党组文件

周行审党组字〔2019〕22号

周村区行政审批服务局党组 关于开展政务服务“心系群众、永无言不” 主题实践活动的意见

各科室、中心：

为进一步优化政务服务环境，提升群众满意度和获得感，结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，经周村区行政审批服务局党组研究决定，在区政务服务中心开展政务服务“心系群众、永无言不”主题实践活动，制定以下意见：

一、指导思想

坚持“以人民为中心”的发展理念，大力弘扬“热情主动、耐心周到、有求必应、无需不扰”的“店小二”精神，突显人性化服务，着力解决行政审批服务过程中“不收件”“随意退件”和“中梗阻”等问题，真正做到“不为不办找理由、只为办好想

办法”，打造快、优、精、美的政务服务环境。

二、活动安排

（一）充分结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，在认真完成规定动作的同时，深入挖掘自选动作，聚焦真心、耐心、贴心为群众和企业服务，形成一批帮助群众和企业解决实际问题、永无言“不”的典型案例。

（二）扎实推进审批服务“窗口无否决权”服务机制，政务服务大厅各服务窗口，任何人在受理任何询问、申请时，遇到以下情况时，不得向申请人说“不行”：一是不属于本部门受理范围；二是不符合申请条件；三是申请内容处于模糊地带或空白领域。要本着竭诚帮助申请人的服务态度，想方设法为群众、企业服务，“只说‘行’不说‘不行’”、“只说‘在哪办、怎么办’、不说‘办不了、不能办’”，“只设路标、不设路障”。

（三）扎实开展服务高层次人才和企业家活动，畅通高层次人才和企业家审批服务绿色通道，明确服务专员（AB角），设置专门服务窗口，公布电话号码，广泛宣传，营造良好氛围，为高层次人才和企业家提供贴心服务。

（四）充分发挥代办帮办包办作用，深入落实《周村区全面推行政务服务代办帮办包办工作方案》，从群众和企业视角出发，主动服务、靠上服务，为群众和企业提供“一对一”贴心代办帮办包办服务。

（五）持续开展好政务服务业务技能培训，严格按照培训计划，全体人员利用下班后一小时进行业务学习，努力实现从“专

科”变“全科”，避免遇到群众咨询出现“不知道”、“不清楚”等现象。

（六）充分发挥“找茬”窗口作用，东、中、西厅“找茬”台工作人员要充分倾听群众心声，虚心接纳群众意见建议，严格杜绝“找茬”群众说“不”。

三、保障措施

（一）加强组织领导。政务服务“心系群众、永无言不”主题实践活动在区行政审批服务局领导班子的组织领导下开展，办公室负责对主题实践活动具体工作及时作出安排。

（二）加强督导落实。督查管理科对主题实践活动落实情况实行严督实导，确保窗口服务人员面对群众诉求，尽心办理、永无言“不”，并建立长效机制，形成常态化。如遇个别个体在政务服务中心的不法诉求和非法行为，应区别对待，督查管理科要及时交由相关部门单位依法依规依纪进行处理。

（三）加强宣传推介。充分利用“周村审批服务”微信公众平台，将活动开展情况和典型经验做法及时进行宣传推广推介，有创新性的工作、解决问题的鲜活案例及时向公众发布。

周村区行政审批服务局党组

2019年10月18日



2019年10月18日

周村区行政审批服务局党组

