

攀枝花市仁和区人民政府政务服务中心文件

攀仁政务〔2014〕19号

攀枝花市仁和区人民政府政务服务中心

关于第五期“阳光政务”电视节目反映问题的整改报告

市纠风办：

根据《关于做好第五期“阳光政务”电视节目反映问题办理工作的通知》（攀纠办〔2014〕5号）文件精神，仁和区委、区政府高度重视，召开专题会议部署相关工作。全区各乡镇、街办、区政务服务中心及各进驻部门及时组织收看了电视节目，在对曝光问题及时进行整改的同时，摸底排查窗口服务存在的问题及管理中的薄弱环节，并立查立改。现将相关情况汇报如下：

一、高度重视，精心部署

8月6日上午，仁和区人民政府召开专题会议，研究部署两级政务服务作风建设。会议由区委常委、区政府常务副区

长耿立文同志主持，区政务服务中心、全区 13 个乡镇和街办行政主要领导参加会议。会议观看了 7 月 31 日攀枝花电视台播出的以“让群众办事更方便”为主题的第五期《阳光政务》电视节目视频。

区委常委、常务副区长耿立文提出五点要求：一是抓好自纠自查。针对视频中曝光的问题，由各单位党政负责人实地暗访便民服务中心村居代办点，不回避问题，不回避人员，发现问题，切实整改。二是加强规范化管理。区政务服务中心和乡镇要健全管理制度，靠制度管人，靠落实制度树立中心形象，强化考勤考核，建立服务规范，在主动服务、优质服务、创新服务上多做文章。三是强化人员培训和教育。区政务服务中心在政治上、生活上多关心入驻窗口工作人员，加强对服务窗口工作人员及管理层工作人员的教育培训，不断提高政治和理论素质，改进服务态度，提高服务水平；还要加大对便民服务中心的指导工作，指导各乡镇、街办梳理入驻项目。各乡镇、街办要针对工作量大与人手不足的普遍矛盾，着力培养“多面手”，力争实现“一人接件、全程负责”的工作流程。四是加大标准化建设力度。要以“五个到位”即“办公场地到位、人员配备到位、资金保障到位、服务规范到位和监督检查到位”为重点，着力创建一流政务服务环境，以优化行政服务、规范行政行为、深化政务公开促进服务质量提升。

二、多措并举、切实整改

(一) 针对节日反映的“仁和区政务中心工作人员上班时
间脱岗、聊天等不遵守劳动纪律”的问题。

1. 整改措施：针对这一问题，区政务服务中心自参加录制
节目后，抢在节目播出前，对曝光的问题进行了调查，为了确
保杜绝违反工作纪律情况，制定并落实了相应整改措施。

(1) 狠抓教育，促进作风转变。一是强化思想教育。在节
目播出后，中心及时召开全体职工大会，观看了第五期“阳光
政务”视频，传达区政府专题会议精神，再次组织学习了转变
工作作风的相关规定，要求全体窗口工作人员结合自实际，撰
写观后感，强化纪律意识，推进工作的落实。二是开展警示约
谈。与重点窗口工作人员进行谈话，再次强调工作纪律和服务
意识，汲取本次节目播出的曝光事件教训，并引以为戒，同时开
展自查，对存在问题及时整改。三是及时处罚违纪人员。中心
主任对视频中曝光的发改窗口熊华、国土窗口文亮坤、水务局
窗口曹渡蓉 3 人进行了严厉的批评教育，责成撰写书面检查材
料；将 3 人违反工作纪律情况进行书面通报，同时在中心全体
职工大会上做通报批评。

(2) 加强监管，规范窗口行为。一是强化值班巡查。坚持
和完善《政务大厅值班巡查制度》，提高窗口单位领导值班的到
场率，强化对大厅的现场巡查，由中心管理人员轮流排班值守，

中心主要领导和分管领导全天候不定时巡查。一查迟到、早退、中途溜岗、服务态度、违规使用电脑情况，二查不统一着装、挂牌上岗情况，三查服务态度、不履行“三项制度”及一次性告知等服务制度，对查出问题每周在中心范围内通报一次。二是充分发挥电子监察功能。通过“制度+科技”的行政监察手段实现对窗口的有效监控。三是加强同建同管。继续推进中心与部门对进驻窗口的共同管理工作，因违反工作作风、工作纪律等行为被通报3次者向原单位反馈意见；因违反工作纪律造成影响中心整体形象的，要求单位更换窗口工作人员；造成重大影响的，报相关部门进行处理。

2. 整改时限：已整改。

（二）针对节目中反映中“总发乡便民惠民服务中心入驻部门和人数与公示的不符”的问题。

1. 问题原因。经座谈和走访了解到，乡镇作为最基层的一级政府机构，工作面宽量大，人手不足，完成各项中心工作与固定入驻大厅办理业务有一定冲突，特别遇有征地拆迁、处突维稳和入村串户、户户见面等工作时，需抽调各口工作人员协同完成。因此，考虑到基层工作的特殊性，对入驻便民服务中心的人数没有刚性要求，各乡镇、街办根据自身情况自行安排进驻窗口人员。节目中反映的总发乡，因便民服务中心场地限制，因此在总发街另一地点单独设立了计划生育服务大厅，

便民服务中心只进驻了民政、综治等部门，而进驻的部门因为工作人员少，而且经常下村组开展工作，也未固定在便民服务中心办公。

2. 整改措施。 节目播出后，根据全区工作会议要求，总发乡党委政府高度重视，采取各项措施开展整改。一是领导重视。立即召开党政班子会认真研究，安排部署便民服务中心进驻部门、人员管理相关事宜，严格按照要求落实。二是强化教育。组织全体干部职工观看了第五期“阳光政务”视频，要求无论是机关干部还是服务大厅窗口人员都要高度重视，及时查找自身问题，进行整改。三是及时整改。针对存在的问题，将民政、综治等部门整体进驻便民服务中心，部门工作人员全部入驻大厅，目前新增入驻人员 2 人。同时，按实际进驻情况新更换了入驻部门及窗口人员公示栏。四是健全制度。根据总发乡实际，进一步健全完善首问责任制、限时办结制、责任追究制、一次性告知制及便民服务中心窗口服务、人员管理等相关工作制度，严格按照制度开展服务工作，规范窗口工作作风。五是严格督查。乡纪委对机关及便民服务大厅工作作风情况不定期开展明查暗访，对查实的严格进行处理，确保便民服务中心切实做到务实高效。

3. 整改时限： 已整改。

下一步，区政务服务中心将形成科学的监督制约和考核机

制，建立服务对象、政务中心、监察部门“三位一体”的监督机制。根据中心督查情况，奖惩逗硬，务求实效。

攀枝花市仁和区人民政府政务服务中心

2014年8月9日

主题词：阳光政务△ 整改报告

抄送：市委宣传部，市委市政府目标督查办，市广播电视台
“阳光政务”栏目组，市电子政务办公室

攀枝花市仁和区人民政府政务服务中心办公室 2014年8月9日印
