

威海市行政审批服务局

关于印发《威海市行政审批服务局政务服务“吐槽找茬”工作制度》等三项制度的通知

威审服字〔2019〕28号

各区市行政审批服务局，国家级开发区、南海新区行政审批服务局，市政务服务中心分中心，市政务服务中心各窗口、局机关各科室：

根据《威海市推进自我革命实施流程再造打造营商环境新高地工作方案》（室字〔2019〕75号）工作安排，现印发《威海市行政审批服务局政务服务“吐槽找茬”工作制度》《威海市行政审批服务局政务服务“好差评”制度》《威海市行政审批服务局审批服务“窗口无否决权”工作制度》，请认真遵照执行。各区市行政审批服务局，国家级开发区、南海新区行政审批服务局，市政务服务中心分中心请根据各自工作实际参照执行。

威海市行政审批服务局

2019年9月12日

威海市行政审批服务局

政务服务“吐槽找茬”工作制度

为深入推进“放管服”改革，构建便捷高效政务服务体系，持续优化良好营商环境，进一步提升服务效能，畅通企业群众反映问题的渠道，现制定政务服务“吐槽找茬”工作制度。

一、主要受理内容

- （一）业务流程繁不繁。
- （二）服务效率高不高。
- （三）服务态度好不好。
- （四）其他意见和建议。

二、受理方式

（一）在市政务服务大厅一楼、二楼设“找茬台”，当面受理企业群众的各类咨询投诉。

（二）在市政务服务大厅南门、北门设立意见箱，收集企业群众意见建议。

（三）对外公布政务服务咨询投诉电话 0631-12345、0631-5897000，受理企业群众电话咨询投诉。

（四）通过山东政务服务网（威海）、微信公众号受理企业群众咨询投诉。

三、办理流程

（一）遵循归口办理、统一管理的原则，由监督监察科牵头负责群众咨询投诉工作，市行政审批服务局各科室、进驻市政务服务中心部门窗口负责具体落实工作。

（二）对政务服务大厅当面受理的“吐槽找茬”问题，实行首问负责制。接受企业群众“吐槽找茬”的工作人员为第一责任人，能当面解答的要当面解答；无法当面解答的问题，要帮助企业、群众联系相关科室（窗口）负责解决。

（三）对通过电话受理的“吐槽找茬”问题，接听电话的工作人员为第一责任人，能立即解答的要立即解答；对难以答复或处理的问题，要帮助企业、群众联系相关科室（窗口）负责解决。

（四）对通过山东政务服务网（威海）、微信公众号受理的“吐槽找茬”问题，由监督监察科负责汇总登记分类，根据工作职责分配到相关科室（窗口）办理回复。监督监察科负责跟踪事项办理过程和结果，确保问题及时得到解决。

（五）涉及两个或以上科室（窗口）职责的事项，按照职责规定确定牵头科室（窗口）后，由牵头科室（窗口）会同其他相关科室（窗口）进行联合办理。科室（窗口）无法解决的问题，提交至局长办公会研究决定后，由责任科室（窗口）回复。

四、相关要求

（一）责任科室（窗口）被“吐槽找茬”后，要立即与“找茬”人联系核实相关情况。一般要在1个工作日内办理完毕，问题相对复杂的，可延长至5个工作日内办理完毕。

（二）处理“吐槽找茬”问题要做到客观、公正，解答有关政策及法律法规时要耐心细致，“找茬”人要求保密的事项要严格保密。

（三）办理“吐槽找茬”事项的责任科室（窗口）填写《政务服务“吐槽找茬”事项承办单》，事项办结后报送至监督监察科。

（四）监督监察科要将“吐槽找茬”意见及处理结果建立台账，认真分析总结，对投诉、求助和建议集中的事项要及时组织整改，对整改措施要加强宣传，扩大企业、群众知晓度。

（五）监督监察科定期将“吐槽找茬”情况进行通报，并将事项处理结果作为评先评优、年度考核的重要依据。对不积极履行办理责任、回避矛盾，导致被投诉举报造成不良影响的，将进行严肃处理。

本办法由市行政审批服务局负责解释，自公布之日起施行。

政务服务“吐槽找茬”事项承办单

事项来源		承办科室	
诉求人		联系方式	
受理时间		处理时限	
“吐槽找茬” 内 容			
责任科室（窗 口）办理意见			
回复情况			

威海市行政审批服务局

政务服务“好差评”制度

为加强行政效能和纪律作风建设，充分发挥群众监督作用，促进政务服务质量、办事效率双提升，制定本制度。

一、测评范围

政务服务“好差评”制度主要对市、区（市）级政务服务中心、部门办事大厅和公共服务企业大厅服务窗口和窗口人员在办理行政许可审批和公共服务事项过程中提供的服务进行测评。

二、测评主要内容

包括服务态度、办事效率、工作纪律、服务用语和仪表形象等方面。

三、测评原则

实行政务服务“好差评”遵循客观公正、民主公开和注重实效的原则，做到定量分析与定性分析相结合，客观、全面反映各窗口单位、专业服务大厅及窗口人员的政务服务水平和质量。

四、测评方式

政务服务“好差评”主要采取一事一评的方法，各部门每办完一件行政审批服务事项或提供一次服务，都要主动提醒办事群众对服务进行评价。

办事群众对窗口服务质量进行评价的方式主要有三种：

1、评价器评价：办事群众通过大厅设置的评价器对办理行政审批事项、公共服务事项任何环节所提供的服务进行评议。

满意率 = 满意次数/评价总次数×100%。

2、短信评价：按照“一次一评”原则，凡未当场使用评价器进行服务评价的，市政务服务系统当天向办事群众发送手机短信，办事群众根据提示对服务质量进行评价。

满意率 = 满意次数/短信评价总次数×100%。

3、电话回访：市行政审批服务局每季度通过政务服务平台数据库抽取一定数量办事群众联系方式，组织人员进行电话回访，倾听办事群众意见和建议。

满意率 = 满意次数/回访有效电话数×100%。

五、测评结果及结果使用

政务服务“好差评”分为满意和不满意二个等级，市行政审批服务局负责组织和收集测评结果，每季度进行统计汇总评议情况。四季度成绩之和为全年群众满意度成绩。

群众满意度 = （评价器评价满意率×30%+短信评价满意率×30%+电话回访满意率×40%）×100%。

群众满意度结果作为市行政审批服务局评先评优、年度考核的重要依据。

本办法由市行政审批服务局负责解释，自公布之日起施行。

威海市行政审批服务局

审批服务“窗口无否决权”工作制度

为深入贯彻新发展理念，持续推进“放管服”改革，进一步营造优质高效的政务服务环境，现制定审批服务“窗口无否决权”工作制度。

一、推行“窗口无否决权”服务机制

（一）实行首问负责，改“不是我办”为“告知谁办”

1.各审批服务窗口应将每项行政审批服务事项的依据、条件、时限、程序和所需提供的材料制作成办事指南，通过纸质和网上办事指南进行公示，方便企业和办事群众查询。窗口工作人员要对书面告知和公示告知的有关内容回答管理服务相对人的咨询，向其做好口头说明和解释。

2.申请人申请办理的事项不属于本单位和本人受理范围或依法不需办理许可的，要不设路障、设路标，不能简单地说“不知道”“不清楚”“不归我管”，窗口工作人员作为“首问责任人”应予以说明解释，告知申请人具体承办单位，引导其到相关的窗口办理。

（二）主动换位思考，改“不能办”为“怎么办”

对不符合申请条件的情況，不能简单拒绝，要大打回票、打清单。对主要材料缺失的，要向申请人一次性书面告知其所需补正的手续和材料，指导申请人如何申报。对主要材料齐全、但非要件材料有所欠缺情况下，要实行容缺预审服务，由申请人承诺按期补齐材料，提前进入审查流程，待申请人

补齐相关材料后，予以审批办结。

（三）创新服务方式，改“不知咋办”为“想办法办”

对法律法规和规范性文件规定不明确，属于模糊地带、空白领域的情况，窗口工作人员不能未经请示就直接回绝，不能因为没有可以直接套用的标准条件就“直接否决”，而应建立快速便捷的沟通请示机制，由窗口负责人及时报本单位尽快研究答复，并报市政务服务中心备案。涉及跨单位的申请，应当主动沟通、协调、征询相关单位意见，必要时报市政府研究决定。

二、建立“窗口否决”报批报备机制

（一）建立“窗口否决”报批机制

各审批服务窗口要形成贯穿受理人员、审核人员、签批人员的全服务流程快速研判机制。一线受理出现无法当场答复的新情况、新问题后，必须马上逐级申报，单位内依职权快速沟通研究、尽早答复，使办事人员在最短时间获得服务和支持。

（二）建立“窗口否决”报备机制

对于部分涉及新经济、新事物而暂时无法答复或受理的申请或咨询，窗口工作人员在向本单位进行报批的同时，还需向市行政审批服务局进行报备。市行政审批服务局业务科室根据报备情况，定期进行汇总分析，组织相关部门查找存在问题，研究解决措施，总结好的经验做法。

三、工作要求

（一）转变服务理念。各审批服务窗口工作人员要强化

服务意识，面对申请人不能简单地说“不能办”，而是要讲“怎么办”，要改“不是我办”为“告知谁办”，通过主动讲解和指导，使企业创业更顺畅，群众办事更方便。

（二）创新服务方式。打破传统审批方式，要建立贯穿窗口受理人员、审核人员、审批决定人员的全服务流程快速研判机制，改善窗口答复质量和受理效果。改变以往坐等审批的方式，改“不知咋办”为“想办法办”，采取提前介入、主动辅导等措施，提高企业和群众办事申请的成功率，降低企业和群众办事成本。

（三）加快平台建设。大力推进互联网+政务服务，实现部门间的信息数据共享，促成部门间协同联动，给予窗口人员帮助申请人快速查询、成功指导的统一信息化平台支撑。

（四）加强督查考核。加大监督检查和考核问责力度，充分发挥行政审批管理机构主动督察、服务窗口自查和社会监督等综合监督作用，强化目标考核和过错问责，将推进实施审批服务窗口无否决权工作制度情况作为评先评优、年度考核的重要依据，切实保障审批服务窗口无否决权工作制度落到实处。

本办法由市行政审批服务局负责解释，自公布之日起施行。