

鄂尔多斯市市场监督管理局文件

鄂市监发〔2019〕21号

鄂尔多斯市市场监督管理局关于印发加强窗口单位作风建设实施方案的通知

市局机关各科室（局）、直属单位：

现将《鄂尔多斯市市场监督管理局关于加强窗口单位作风建设的实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

鄂尔多斯市市场监督管理局

2019年5月21日



# 鄂尔多斯市市场监督管理局关于加强 窗口单位作风建设的实施方案

为进一步贯彻自治区纪委监委、市纪委监委关于开展民生领域专项整治相关要求精神，落实《鄂尔多斯市市场监督管理局关于开展民生领域专项整治的实施方案》具体任务，特制订本方案。

## 一、指导思想与目的

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻习近平总书记关于加强党的建设和作风建设的重要指示精神，落实中纪委十九届三次全会、自治区纪委十届五次全会及市纪委四届五次全会精神，以加强窗口单位作风建设为突破口，大力推进民生领域专项整治工作。通过对窗口单位深入认真的作风整顿，落实一系列优化作风建设的有效措施，以实现统一人员思想认识，发现和改进窗口单位存在问题，构建作风建设的长效机制的目的，使窗口单位工作人员的工作态度、工作能力、工作作风有明显改进，服务水平有明显提高，办事效率和群众意识有大幅改观，切实增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，树立起优质、高效、便民、清廉的市场监管队伍形象。

## 二、工作范围与对象

市局机关科室（局）和直属单位中的窗口单位，包括原市工商局企业登记窗口、商标受理窗口、市12315消费者申诉举报中心，原市食药局行政服务许可办公室、食品检验检测中心、药品

医疗器械检验研究中心，原市质监局驻政务服务中心窗口、市产品质量计量检测所、市特种设备安全技术培训中心，以及机构改革后直接面向社会，接待和服务群众的所有相关单位。

### 三、排查整治的重点内容

(一) 工作不实、履职不力。重点排查贯彻落实部署不力，有令不行、有禁不止；工作作风方面存在形式主义、官僚主义，工作弄虚作假、作表面文章，不依法履行岗位职责、不按规定时间完成本职工作，玩忽职守、失职渎职；对群众提出和反映的问题能解决而不解决等不作为、慢作为、乱作为问题。

(二) 态度冷硬、纪律松散。重点排查漠视群众利益和疾苦，对民生关切、群众反映强烈的问题无动于衷、消极应付，对处理消费者投诉、满足消费者合理诉求推诿扯皮，回复、解答不热情，设置障碍，刁难群众，对待群众态度恶劣、语言生硬、颐指气使，工作简单粗暴，在群众中造成恶劣影响等问题。工作期间无故迟到、早退、串岗脱岗，窗口无人受理行政服务事项；上班期间上网聊天、玩游戏等做其他与工作无关的事情以及人难找、脸难看、话难听、事难办等问题。

(三) 办事拖拉、效能不高。重点排查窗口单位在履行行政审批和服务事项中，政务不公开、工作流程不公开，吃拿卡要，暗箱操作；各项审批事项未按照“一站式”服务进行审批；不认真执行和落实首问负责、一次性告知、公开承诺、限时办结等制度，故意刁难、无故拖延等问题。具体紧盯在“放管服”改革中，

是否存在该减的环节不减、该省的流程不省、该批的项目不批、该放的权力不放或“放而不管”，推动落实各项工作机制不到位等问题。在食品药品和特种设备注册登记许可等关乎人民群众饮食用药安全方面，对申报资料审核把关不严、违规对不符合法定条件的申请人准予行政许可、对符合法定条件的申请人不予许可或故意刁难，徇私谋利等问题。

#### 四、具体工作措施

(一) 开展职业道德教育，培育文明服务新风尚。各窗口科室要坚持“以人民心为心”的发展思想，围绕“人民满意”这个主题，深入开展以“优质服务、爱岗敬业、诚实守信、遵纪守法”为主要内容的职业道德教育，筑牢为人民服务的宗旨观念，弘扬“忠于职守、诚实守信、公开廉洁、优质高效”的职业精神，提高窗口工作人员的道德素养。

(二) 加强完善制度建设，落实窗口服务标准化。以机构改革为契机，各窗口单位建立健全各项规章制度，明确工作内容、标准和要求，形成用制度管人管事的良好氛围。要切实落实“首问责任制”，杜绝推诿扯皮、敷衍塞责等问题，使群众的诉求在第一次信访时就得到及时、依法、有效处理；落实“一次性告知制”，杜绝脸难看、话难听、事难办、故意刁难群众等问题，让群众对办事条件、程序、所需材料一目了然，少跑路多办事；落实“限时办结制”，杜绝拖拉推诿、效率低下，努力提升窗口服务水平，优化发展环境；落实“责任追究制”，杜绝吃拿卡要、

以权谋私等问题，切实保护人民群众合法权利，树立市场监管服务公平公正形象。同时，要结合形式主义、官僚主义专项整治和“四官”问题专项整治，在窗口单位建立“马上办”工作制度，设立“马上办”窗口，根据工作职责，明确、公示“马上办”事项。

（三）开展文明优质服务，提升服务质量和水平。各窗口单位要规范文明优质服务标准，要坚持“便民、利民、为民”的服务理念，践行承诺服务，真正做到文明、热情、周到、细致地为群众服务。要不断优化服务办事环境，实施亲情化服务，探索和创新服务方式，完善服务功能，提高服务品位。要着力落实年度重点工作，推进商事制度改革，提升服务质量，让群众获得更多办事便利。要进一步落实电子营业执照和全程电子化改革，继续实行“多证合一”动态式管理，扎实推进“证照分离”改革全覆盖，大力推动照后减证，推进市场主体注销便利化。要认真落实国家关于压减工业产品生产许可证的有关要求，推进简化审批程序和告知承诺审批改革，落实强制性产品认证制度改革举措，深化特种设备许可改革，落实计量器具强制检定制度改革。针对低风险食品类别，试点推行“告知承诺制”。

窗口单位工作人员要认真落实行为规范，做到举止文明、着装整洁、仪表端庄，推行普通话，使用文明用语，开展微笑服务；坚持爱岗敬业，努力钻研业务，严于律己，忠于职守；做到热情服务，确保对每位服务对象来有迎声、问有答声、走有送声，坚

决不把个人不良情绪带入窗口、不推诿扯皮敷衍应付、不为难服务对象、不与服务对象发生争执冲突。

（四）强化日常监督管理，推动窗口履职出实效。加强窗口单位政务信息公开监督力度，确保政务信息公开透明，各窗口单位要畅通渠道，通过公示栏、显示屏、触摸屏、服务网站等多种方式发布政务信息，保证相关设施设备状态良好；要将与服务事项有紧密联系的工作职责、工作人员信息、办事流程、所需材料等公开发布，方便群众；要确保信息更新及时，对各项政务信息及时调整、更新。加强窗口服务社会监督，要畅通投诉举报渠道，广泛公示电话举报、信访举报、网上举报等举报途径；要在窗口放置意见箱和服务满意度评价表，广泛收集群众的意见建议，让服务对象给工作人员打分，对群众反映的问题第一时间做出回应，坚持“快速反映、有诉必理、有理必果”的原则办理好每一起作风投诉举报。加强内部监督，充分运用信息技术，通过在各窗口完善电子监控设备，在12315指挥中心配置全程录音设备，实现所有的行政行为源头可溯、过程可查、效果可评、责任可追。

## 五、工作步骤和阶段划分

（一）动员部署和学习教育阶段（2019年5月）。根据市纪委要求，深入调查研究，结合实际制订工作方案，明确目标任务和工作措施。各窗口单位深入学习方案要求，并积极开展道德规范、文明礼仪等专题教育，让道德风尚、行为规范、纪律要求浸润于心、体现于行，指导日常窗口经办服务。5月底前，将学习

情况报市局机关党委。

(二) 对照检查阶段(2019年6月)。对照方案中排查整治的重点内容,各窗口单位从自身实际出发开展自查,要认真查找服务流程能否优化、经办手续能否减化、文明礼仪能否细化、便民设施能否强化等方面的问题,并提出合理化的意见和建议。窗口工作人员着重查找着装仪容是否规范、服务态度是否热情、言谈举止是否文明、经办业务是否熟练、制度执行是否到位等方面的问题,反省自身工作过程中是否存在类似现象,引以为戒,自警自律。6月底前,建立问题台账,及时报送市局机关党委。

(三) 整改落实阶段(2019年7月-11月)。要坚持问题导向,针对前一阶段查找出的问题进行认真梳理分类,仔细分析研究,集思广益,群策群力,结合实际,制定切实可行的整改措施,并予以公布,把问题整改真正落到实处。7月底前,整改方案报送市局机关党委,并按月报送问题整改落实情况。

(四) 总结提高阶段(2019年12月)。对窗口作风建设开展情况进行全面总结回顾,紧紧围绕解决问题、取得实效,总结好的经验做法,筛选出惠民利民亲民举措,形成经验材料进行宣传推广;在肯定成绩的同时要结合自身服务特点,分析排查窗口作风建设方面仍存在哪些问题和不足,需要在今后工作中加以克服和改进。对自身无法解决的实际问题,需要技术支持或帮助解决的,提请局党组讨论研究协调处理。

## 六、工作要求

(一) 加强组织领导。在机构改革过渡期，这项工作要在局党组的领导下，分工落实，有力推进。分管领导要各负其责，各窗口单位负责人为第一责任人。各窗口单位要认真学习，周密计划、扎实推进。全体窗口工作人员要对照加强机关作风建设具体要求，查找存在的问题和不足，切实加强自我教育、自我管理、自我提升，争当勤政务实高效的模范。

(二) 强化执纪问责。要坚持把纪律和规矩挺在前面，切实做好监督检查。对群众反映强烈的窗口作风问题要严肃查处。对发生严重问题的单位，不仅要追究直接责任，还要追究领导责任，确保监督执纪问责落到实处。各窗口单位要坚持“严”字当头，加强对本单位和本单位所属人员的教育和管理，认真纠正发现的作风问题。

(三) 营造浓厚氛围。做好思想动员和宣传发动，使加强窗口单位作风建设的要求家喻户晓，使加强窗口单位作风建设的工作入脑入心、落实到每个人的具体行动中。有关工作进展情况要及时报送市局机关党委。