



鲁山县一次办妥改革工作领导小组办公室文件

鲁一次办妥办文（2023）13号

鲁山县一次办妥改革工作领导小组办公室关于 转发《全市实体政务服务大厅暗访专项行动 方案》的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，县直相关单位，土门、江河社会事务综合服务中心：

现将《全市实体政务服务大厅暗访专项行动方案》转发给你们，请结合实际，抓好贯彻落实。



鲁山县一次办妥改革工作领导小组办公室 2023 年 10 月 16 日转发

全市实体政务服务大厅暗访专项行动方案

根据年度工作和近期重点工作安排，在全市各级实体政务服务大厅常态化开展暗访专项行动，具体方案如下：

一、目标任务

深入贯彻落实优化营商环境相关要求，紧紧围绕优化营商环境提升政务服务指标任务，着力解决当前实体政务服务大厅工作中存在的突出问题，打造优质、高效、廉洁、规范的新型政务服务环境，进一步提升服务对象体验和群众满意度。

二、暗访范围

市政务服务大厅、县（市、区）政务服务大厅；乡镇（街道）便民服务中心；村（社区）便民服务（站）点；政银通办网点。

三、暗访内容

暗访内容根据省、市政务服务重点工作动态调整，包括但不限于：

（一）线上服务方面。重点暗访政务服务事项模板使用情况、项要素数据规范性检查情况、办件量与事项关联率情况、“豫事办”分厅运行情况、电子证照责任清单完成情况、申请国家和省一体化政务服务平台数据审核情况、好差评主动评价率、部门覆盖率、差评整改率情况、数据资源管理使用情况、数据挂载、更新情况及数据交换量等。

（二）窗口设置方面。重点暗访综合受理窗口、有诉即办窗口、一站式政策咨询窗口、跨省通办窗口、全域通办窗口、一件事一次办窗口、潮汐窗口、政务公开专区、老年人专区等窗口设置及运行情况。

（三）窗口形象方面。重点暗访窗口物品摆放是否规范，环境卫生保持是否到位，办公区是否存在闲杂物品乱堆乱放情形。重点督查工作人员仪容仪表，工作行为是否规范，是否存在上班时间炒股、玩游戏、看视频、网上聊天、购物等行为。

（四）办件规范方面。重点暗访“一网一门一次”改革落实情况，事项在政务服务中心运行情况，办事指南及实际收件中是否存在兜底性条款、一次性告知、限时办结制度及落实情况，综合窗口设置情况、综合窗口收件办理情况。

（五）窗口服务方面。重点暗访服务态度、好差评主动邀评情况、首问负责制、一次性告知制等制度落实情况，是否存在态度冷漠、言语生硬等情形。重点暗访绿色通道、现场预约运行情况，是否有排长队现象。

四、方式方法

（一）坚持暗访为主。重点采取“四不两直”式的暗访方式，通过现场调研、召开座谈会、随机访谈、电话回访、模拟办事等形式掌握第一手资料。

（二）坚持社会参与。充分调动社会监督、群众参与的积极

性，邀请两代表一委员、社会监督员、专家学者和新闻媒体等第三方共同参与，形成工作合力，充分发挥社会监督作用。

五、工作要求

一是高度重视，加强组织领导。全市实体政务服务大厅暗访专项督查行动是加强窗口规范化建设、提升整体服务形象和服务水平、优化营商环境提升政务服务水平的主要举措。各单位要切实提升大局意识和责任意识，认真部署落实，防止走形式、走过场。

二是加强统筹，确保有序推进。要把专项督查行动与优化营商环境评价及法治政府建设等活动有机结合起来，确保专项督查行动成为促进大厅建设管理的有力推手。

三是突出实效，坚持问题导向。要在发现问题、解决问题上下功夫，边查边改，立行立改。对发现的问题，要认真研究梳理，分门别类列出问题清单、措施清单和整改时限。同时积极建章立制，完善长效工作机制。

四是廉洁自律，坚持公平公正。暗访期间，参与暗访人员要廉洁自律，遵守纪律，坚持公平公正进行暗访，被暗访单位严禁干扰暗访人员工作。