**关于印发《2018年度省环境保护厅**

**窗口岗位深入推进“四零”承诺服务创建工作实施方案》的通知**

厅机关各处（室）、直属各单位，垦区环境保护局：

按照全省深化机关作风整顿领导小组办公室关于《省直机关2018年度服务大厅及窗口岗位深入推进“四零”承诺服务创建工作实施方案的通知》要求，我厅制定了《2018年度省环境保护厅窗口岗位深入推进“四零”承诺服务创建工作实施方案》，现印发给你们，请遵照执行。。

黑龙江省环境保护厅

2018年5月17日

抄送：各市（地）环境保护局

**2018年度省环境保护厅窗口岗位深入推进**

**“四零”承诺服务创建工作实施方案**

按照全省深化机关作风整顿领导小组办公室关于《省直机关2018年度服务大厅及窗口岗位深入推进“四零”承诺服务创建工作实施方案的通知》要求，环保系统作为9个重点行业之一，省环保厅结合《省环境保护厅集中整治窗口服务突出问题专项工作方案》总体安排部署，决定继续深入开展“四零”承诺服务创建工作。为推进“四零”承诺服务制度落实落靠，实现“社会需要、政府服务”“群众需要、马上服务”的转变，进一步提高窗口服务质量和工作效率，切实通过深化作风整顿，不断优化营商环境，特制定本方案。

一、总体要求和主要任务

落实全省整顿作风和集中整治专项工作会议精神，突出问题导向，坚持重点发力，深入推进“四零”承诺服务创建纵深发展。一是推动“四零”承诺服务创建由服务大厅向窗口岗位延伸；二是强化窗口队伍建设，提高窗口部门人员能力素质；三是推动线上线下同步创建，优化前置服务，再造工作流程，实现“最多跑一次”，争取“不见面”的目标；四是发挥省厅在优化发展营商环境中的带头示范作用，不断提升服务质量和效率，树立良好形象；五是努力实现从审批到服务角色的转变，体现政府执政理念从市场主体和公众需求导向出发，提高服务能力。

二、创建范围

省环保厅行政事项全部已实现网上审批，建设完善窗口岗位和门户网站服务平台，强化线上线下同步开展“四零”承诺服务创建，为重点创建工作。厅机关各处室、直属各单位结合工作职责和服务事项进行逐条梳理，把直接面向社会具有管理、审批、服务职能的岗位确定为窗口岗位。重点包括：具有行政审批、环境信访、环境执法、环境数据等与企业和群众利益相关的部门。

三、“窗口”承诺服务原则要求

**（一）首问负责制。**在岗第一位被询问的工作人员对群众提出的问题或要求，无论是否是自己职责（权）范围内的事，都要给群众一个满意的答复。对职责（权）范围内的事，要在限时内给予办结或一次性告之所需的文书材料。对非自己职责（权）范围内的事，也要热情接待，负责引导到相应部门。

**（二） 做到“六个规范”。**服务态度规范；服务语言规范；服务行为规范；服务效能规范；服务设施规范；服务纪律规范。

**（三）“四零”服务公开承诺。**服务受理零推诿；服务方式零距离；服务质量零差错；服务结果零投诉。

**（四）优化再造工作流程。**学习浙江“最多跑一次”改革经验，行政审批处（室）按照工作职能对口指导梳理省、市、县三级行政审批事项审批流程，坚持多取消、省内只能审一次、备案就是告知的原则，按照权责对等要求，科学合理设定审批层次，坚持做到“省内审一次”。大力推行行政事务网上公示、网上办理，再造工作流程，努力打造“一次不跑、事事办好”和“足不出户、证书到家”服务品牌。

**（五）门户网站双公开、双告知。**推进政务服务大厅与“互联网+政务服务”相结合，要运用门户网站和现代化信息手段，研究应用“互联网+大数据+政府”的服务方式，不断完善网络服务平台，使互联网从“工具”属性向“服务”属性延伸。窗口岗位部门要通过门户网站进行线上线下双公开、双告知，公布窗口服务事项的法律依据、需要提交的全部前置材料、收费标准等，公布窗口服务流程、窗口服务制度、窗口服务承诺等制度，并做到实时更新，动态管理。

**（六）设置便民服务厅。**为方便群众和企业办事，在厅机关一楼大厅设置便民服务厅，提供窗口岗位信息和服务设施。服务便民厅设置电子触摸屏，公示窗口服务事项、服务部门、窗口岗位、服务流程等，配备wifi、联网电脑、打印机、饮水机等服务设施，提供办事指南和相关表格、资料，并能够对服务意见进行现场反馈。

四、推进保障措施

**（一）加强领导。**各部门是本部门服务窗口的责任主体，按照工作部署和要求，推进服务窗口创建工作。主要领导要亲自抓、负总责，认真梳理职责职能，明确窗口岗位，把“四零”承诺服务创建作为转变政府职能、优化营商环境的重点来抓，强化领导、制定制度、确立标准，做到既有部署落实又有责任检查，确保作风整顿优化营商环境取得实效。落实“一把手走流程”的要求，相关部门主要负责人，必须把自己负责的主要事项流程走一遍，主动体验办事感受，深入查找突出问题，研究谋划流程再造。实行“一窗受理、集成服务、一站办结”，实现“只进一扇门”“最多跑一次”。

**（二）强化服务窗口岗位队伍建设。**树立重基层、重窗口、重服务的用人导向，选优配强窗口工作人员，切实把政治素质高、业务能力强、服务态度好、工作作风实的干部选派到窗口工作，不允许临时人员派到窗口岗位。教育引导窗口服务人员爱岗敬业，履职尽责，不断提高素质、业务技能和服务水平，优秀的优先提拔使用，不胜任的及时调整，促进窗口形象全面提升。

**（三）建立即时评价监督体系。**一是要在便民服务厅设置满意度即时评价系统，实现现场评价，保证群众可以随时对窗口岗位服务情况进行评价。二是要在厅门户网站设置窗口岗位满意度网络评价系统，设立举报箱、举报电话、开通举报专栏，广泛发动群众监督，保证群众可以随时对窗口岗位服务情况进行评价。三是强化舆论宣传引导，加强服务“窗口”办事流程解读宣传，方便办事群众读懂政策、明白流程。对举报的线索、反映的问题、定期研究提出的合理意见，及时处置、限期回复。

**（四）明确责任严格问责。**一是对服务窗口岗位未落实创建标准、创建工作不达标、工作不落实的要追究处室、单位领导责任。二是对服务窗口岗位因工作不负责、要求不落实导致群众有意见、反映大、造成严重后果的，要“一问双责”，既要追究具体办事人员责任，又要追究直接责任人。三是加大明查暗访力度，通过现场追踪、模拟办事等方式开展不定期常态化的监督检查，让窗口工作人员习惯在监督下工作。四是要将群众反映和检查中发现的问题，作为年终综合评价的依据。

**（五）抓好检查验收。**一是要抓好工作检查，开展督导推进，树立典型，注重发挥正面典型引领作用和反面典型警示作用，正面典型及时宣传，反面典型通报曝光。二是6月底进行阶段性检查验收，及时总结经验、深查问题、巩固成果。三是年底前，组织开展有群众、企业、服务对象参加的对服务“窗口”情况进行综合社会评议，让群众真正看到“窗口”环境明显改善、服务质效明显提升。

五、时间安排和任务分工。

**（一）时间安排。**

**1.**5月28日前上报窗口岗位设定名单；

**2.**6月4日前上报窗口岗位服务流程及相关服务制度（包括在门户网站需要公示的各项服务信息）；

**3.**6月15日前完成便民服务厅和厅门户网站的建设；

**4.**6月底进行检查验收。

**（二）任务分工。**

1.机厅关各处室、直属各单位均参加窗口岗位梳理工作，并按要求上报梳理情况；

2.已确定窗口岗位的部门，负责制定服务流程及相关政策说明及服务承诺制度；

3.办公室负责便民服务厅的建设维护以及厅门户网站服务管理；

4.作风领导小组办公室负责组织检查验收；

5.宣传报道组做好广播电视、报刊网络、微信微博等媒体平台舆论宣传引导；

6.评议监督组负责整体工作监督、评议、问责等督导工作。

**（三）有关要求。**

1.厅机关各处室、直属各单位要按时间节点要求完成创建工作，上报材料须本部门主管厅领导审定签字后，报作风领导小组办公室。没有设置窗口岗位的部门要上报材料说明原因，并须主管厅领导签字。

2.地方环保部门应根据工作实际，按照地方深化机关作风整顿工作的统一部署,同时参照省环保厅具体要求开展创建工作。

联系人：人事处 由海江 联系电话：87113068

附件：1．窗口岗位创建原则要求和参照标准

2、网络服务平台创建原则要求和参照标准

1. 窗口岗位设置情况表

**附件1**

窗口岗位创建原则要求和参照标准

一、原则要求

做到“六个规范”：

1. 服务态度规范：服务办事要热心、咨询解答要耐心、办理业务要细心、对待批评要虚心、改正错误要诚心。

（二）服务语言规范：除特殊情况外一律使用普通话。工作交流讲文明懂礼貌、平等友好、平和得体，解答疑问准确规范、通俗易懂，指导业务依法依规，出现分歧冷静克制、妥善处理。

（三）服务行为规范：着装规范、仪容整洁，待人友善、举止得体，严谨客观、认真负责，办公文明、有序整洁。

（四）服务效能规范：首问负责，确保工作对象满意；认真审核，确保一次性告知；对符合条件的申请事项，确保限时办结。

（五）服务设施规范：设置办事指示牌、标志牌；公开法定依据、办事程序、相关材料、办理时限及办理结果等；设置工作人员岗位标识等。要具有一定的接待空间和必要的办公设备。

（六）服务纪律规范：严格执行考勤制度，严格履行岗位职责，严格依法行政，严格廉洁自律。

二、参照标准

（一）服务受理零推诿

1．严格执行首问负责制、服务承诺制、限时办结制、一次性告知制、岗位责任制等制度。

2．做出“四零”服务公开承诺，公示服务内容、工作流程、申报材料、收费标准、办事制度和咨询电话。

3．设置岗位牌，佩戴身份牌，做到岗责分明、精准服务。

（二）服务方式零距离

1．推行网络申报服务、电话预约服务等多种便捷服务方式，高效便捷服务，让信息多跑路、群众少跑腿。

2．在网络平台公布工作标准、业务标准、办事指南、岗位职责，提供咨询服务和示范文本。

（三）服务质量零差错

1．简化办事程序，提高工作效率。

2．工作人员做到素质高、业务熟、作风硬。

3．坚持工作高标准，依法依规，准确无误。

4．建立制度，记录业务环节办理过程，形成每项工作、每个环节的检查和复核机制，对存在问题纠偏整改。

（四）服务结果零投诉

1．设置群众意见箱，开通群众意见反馈通道，形成与服务对象的沟通交流，接受监督，对服务对象的合理投诉、意见和建议及时受理。

2．要以全流程、高满意度为目标，切实提高服务质效。

**附件2**

网络服务平台创建原则要求和参照标准

一、原则要求

做到“六个规范”：

（一）服务态度规范：网络服务咨询解答要耐心、办理业务要细心、对待批评要虚心、改正错误要诚心。

（二）服务语言规范：要求使用规范办公用语。网络工作交流讲文明懂礼貌、平等友好、平和得体，解答疑问准确规范、通俗易懂，指导业务依法依规，出现分歧冷静克制、妥善处理。

（三）服务行为规范：待人友善、严谨客观、认真负责。

（四）服务效能规范：首问负责，确保工作对象满意；认真审核，确保一次性告知；对符合条件的申请事项，确保限时办结。

（五）服务设施规范：网络服务大厅页面板块要清晰、栏目要齐全，网站要定期维护、保证畅通。

（六）服务纪律规范：严格履行岗位职责，严格依法行政；接线人员不空位、不推诿，及时解答和办理相关业务。

二、参照标准

（一）服务受理零推诿

1．聚焦网上服务和一次性办结，严格执行首问负责制、服务承诺制、限时办结制、一次性告知制等制度。

2．做出“四零”服务公开承诺，公示服务内容、工作流程、申报材料、收费标准、办事制度、服务网址和咨询电话。

3．网上服务人员要做到岗责分明、精准服务。

（二）服务方式零距离

1．打造网上办事、数据共享、业务协同的网络审批平台。运用门户网站、微信公众号、手机APP等网络载体，公开服务信息、优化服务流程。

2．力求更多事项审批“不见面”、企业和群众“不跑路”，打造效能高、作风硬、环境优的新时代龙江服务。

3、要公布工作标准、业务标准，在网站明显位置发布办事指南、岗位职责；设置咨询或者索引，提供咨询服务和示范文本。

（三）服务质量零差错

1．优化网络窗口设置，提高工作效率，做到“一网式”办理。

2．工作人员做到素质高、业务熟、作风硬。

3．建立每项工作、每个环节的检查和复核机制，对存在问题纠偏整改。

（四）服务结果零投诉

设置网络意见箱或服务邮箱，建立开通群众意见反馈通道。形成与服务对象的沟通交流，接受监督，对服务对象的合理投诉、意见和建议及时受理，确保评价结果可同步监控、实时查询。

**附件3**

**窗口岗位设置情况表**

**处（室）、单位： 负责人签字： 填报时间：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 序号 | 名 称 | 工作事项 | 窗口联系人及联系方式 | | 地址（网址） |
| 服务大厅 | 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 网络平台 | 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 窗口岗位 | 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |

填写说明：

1.服务大厅为实体审批指导和管理服务的场所；网络平台为网上审批指导和管理服务的平台；窗口岗位为直接面向社会具有管理、审批、服务职能的岗位；

2.务于5月28日下班前，将表纸质版和电子版一并报送至人事处，人事处统一报省作风办，并在东北网公布。