关于改进服务态度落实改革措施的通知

津政务发〔2019〕15号

各区人民政府，各市级部门，中央驻津有关单位：

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，认真学习贯彻落实习近平总书记视察天津重要指示和在京津冀协同发展座谈会上重要讲话精神，根据市委市政府工作部署，按照《天津市承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案》（津党办发〔2018〕28号）要求，全市各级各部门各单位及工作人员要进一步改进服务态度、进一步落实改革措施，坚持“真抓实干、马上就办”，为打造全国一流营商环境贡献力量。现将具体要求通知如下。

一、优化营商环境从改进服务态度抓起

（一）端正服务态度。要以“一切节省，归根到底都归结为时间的节省”为座右铭，时刻以“我就是营商环境、我代表天津形象”要求自我，做到换位思考，以敬畏之心像对待亲人一样对待办事的企业群众，以“微笑服务、高效办事、不说不行、只跑一次”为标准，痛痛快快地办事，乐乐呵呵地服务，上午能办的不拖到下午，今天能办的不等到明天。

（二）提高服务能力。熟练、深度、具体掌握为企业群众办事服务的各项法律、法规、改革文件、规则、细则，做到“一口清”、“一口准”，不拒绝、不推诿、不拖延，高效率、满负荷、快节奏，切实提高办成事的能力，以干成事论英雄、以解决实际问题论能力、以企业群众满意论业绩。

（三）提升服务水平。坚持“倾注感情办、尽心竭力办、痛痛快快办”，严格落实首问负责、首办负责、一次性告知、限时办结、7×24小时预约服务、中午值班接待等工作制度，使“马上办、网上办、就近办、一次办”成为常态，以实际行动为天津政务服务增色加分。

二、优化营商环境从落实改革措施干起

（一）对照改革措施梳理实施情况。各区、各部门要检查执行党中央国务院及市委市政府有关改革和制度创新的情况，重点围绕“一制三化”“天津八条”“民营经济19条”等改革措施，逐人排查、逐项梳理落实情况，包括是否制定切实可行措施，是否开展培训考核，是否每人都知道该如何做等具体环节。对“一制三化”改革中已取消下放的事项、已取消的材料、已简化的流程、已精简的证照、已压缩的时限、已承诺的事项和清单要求，要确保全部落实到位。落实立等可取、EMS邮寄等改革措施，做到“一次不用跑”，让数据多跑路，群众少跑腿。

（二）制定落实改革措施到人头的具体办法。梳理改革措施中未落实、落实不彻底、不到位的政策、规定、细则、事项、要件、环节等问题，分析原因、找出症结，属于本系统本地区能独立解决的问题，立即制定整改落实方案，限期整改到位。需要部门间、地区间协商的，要谦虚互让，争相干事，形成合力，共同解决问题，切实解决改革措施落实上存在的“水流不到头”的问题。

（三）加快形成“一制三化”改革2.0版成果。以人工智能信息技术应用为核心，强化信息数据的渗透性、交织性、融合性，建好用好“政务一网通”平台作为企业群众办事的唯一入口。要严格落实“一制三化”改革精神，思想上认可、行动上跟进、招法上入套、措施上具体、落实上到位。持续深化“五减”改革，扩展“四办”清单，全面推行承诺审批、以函代证、网上审批、智能审批、场景审批、招标投标、全程监督、一号响应等改革，制定颗粒化的实施措施、操作清单，做到具体、细化、可操作。

三、加大明察暗访和追责问责力度

（一）开展全方位日常检查。组织第三方、媒体记者、社会监督员、人大代表、政协委员、企业代表对服务态度、改革措施落实情况开展检查，引导广大干部敢担当、真作为、能服务、提效能，向动辄说“不行”的行为宣战。

（二）加强立体化巡回监督。抽调专人组成专班，对各区各部门各类机关及工作人员提供服务、执行改革进行巡回监督，收集整理国家投诉建议小程序定期反馈的问题，全方位监督各级办事人员乐呵服务、痛快办事。

（三）强化追责问责。利用“政务一网通”全程权力运行监督功能和便民专线服务中心投诉功能等，加强对发现问题的投诉处理，对于不作为不担当、乱作为和形式主义、官僚主义行为，以及接待服务态度不好、执行改革措施不力的要严肃问责。

各区、各部门、各单位收到本通知后，要立即逐级进行全员动员，特别是把服务要求和改革举措部署下去，让“人人都是营商环境”“个个都是开放形象”落实到每一项办事服务中去。

附件：天津市政务工作人员服务守则

2019年4月17日

附件

天津市政务工作人员服务守则

从事政务服务的各级各类政务服务工作人员要牢固树立“产业第一、企业家老大”理念，以“一切节省，归根到底都归结为时间的节省”为座右铭，时刻牢记“我就是天津营商环境”，“我就是天津开放形象”，真抓实干、马上就办，争当改革排头兵，做好服务店小二，坚持“微笑服务、高效办事、不说不行、只跑一次”，乐乐呵呵服务，痛痛快快办事，做到心到、人到、眼到、嘴到、手到、腿到。

一、坚守岗位

1.落实只进一扇门要求。各级政府对外服务只设立一个政务服务中心，所有部门、事项、人员全进驻。工作人员要遵守上下班时间规定和工作纪律，提前15分钟到岗，做好各项服务工作。

2.要坚守岗位,严禁串岗、脱岗和空岗,离开岗位外出时，按程序逐级请假，并明确B岗人员接替。

二、工作纪律

3.工作期间要精神饱满，坐姿端正，行为规范，举止得体。

4.工作期间严禁聊天（含网络）、玩游戏、看影视、上网购物、浏览与工作无关的网页，杜绝坐姿不端、仰靠或趴桌睡觉等行为。

5.工作期间必须统一着装（指有统一配发的单位）,不得与其它衣服混穿，做到仪容整洁干净，着装统一规范。

6.不准修剪怪异发型，头发不能染成黑色、棕色以外的颜色，不得配带奇形异状手饰、头饰、装饰，不得纹身、浓妆艳抹。

7.认真落实7×24小时预约审批服务制度和中午值班制度，该办能办的事情就要痛痛快快去办，上午能办的不要拖到下午，今天能办的不能等到明天。

8.实行厅长制+班前会制度。按时参加政务服务中心等机构组织的工作会议或培训等活动，认真执行我市“一制三化”、“天津八条”、“民营经济19条”等改革举措。

三、热情服务

9.接待申请人时，要微笑迎送，热情服务，使用文明用语，做到“12345”，即，一双手接、递件；两站立，来时站立，走时站立；三有声，来有迎声，问有答声，走有送声；四个一样，忙时和闲时一样，本地人和外地人一样，生人和熟人一样，咨询和办事一样；五到位，讲解指导到位，沟通协调到位，系统操作到位，承诺审批到位，限时办结到位。

10.解答咨询问题，要态度诚恳，先问您好，请字当先，耐心细致，百问不烦，百遍不厌，始终做到谦恭、温和、周到。

11.接件、受理、审核申请时,要认真仔细阅读申请材料，对需要补充更正的内容，指导申请人当场更正。

12.接听电话, 要使用普通话，面带微笑，做到用语温和、谦恭。接听电话咨询时，电话铃响三声以内要迅速接听，中止或挂断电话时，应先征得对方同意。禁止使用“找谁!”“不知道，问别人去吧”“快点，我这里正忙呢!”“我要下班啦”等粗暴言语，忌蛮横无理或随意中断电话。

四、规范审批

13.全面实行公示公开制度。严格落实首问首办负责制，一次性准确全面地向申请人告知办理程序、申请条件和办结时限等全部内容。让企业群众对自己要办的事、要准备的材料、能否办成做到心中有数。对不属于本部门受理的事项，要明确具体的告诉申请人受理的部门和窗口，耐心做好解释，严禁推诿或拒绝回答申请人的咨询，让申请人反复跑。

14.审批办件要全面实行承诺审批制度，做到容缺受理、以函代证、联合办理，高效审批。落实开办企业、建设项目等联合审批机制。

15.接件、补正、受理、办结、评议、归档等环节，要全部在政务一网通平台上操作，禁止先批后录和在审批系统外操作，实现一网通办。

16.要全面落实网上办、一次办、马上办、就近办和主题业务审批等改革措施。不得擅自提高申报条件，增加申请材料，增设审批环节，严禁推萎扯皮，吃拿卡要。

17.强化审管联动能力，从事审批服务的人员与从事事中事后监管的人员，要主动配合，无缝衔接，前后互动。

五、内务整齐

18.窗口桌面物品摆放规范整洁，只摆放电脑、评议器、电话、笔筒和共产党员岗以及临时通知牌等与工作有关的物品。

19.对外办公场所，未经批准不得悬挂张贴地图、标语等材料，做到物品摆放有序，地面墙面干净整洁、禁止吸烟、摆放烟灰缸、吃零食、随地吐痰以及大声喧哗嬉戏。

20.档案资料要随办随清，分类整理，定期归档。文件资料柜内资料摆放整洁规范，严禁存放办件资料以外的其他物品。