

汨罗市行政审批服务局

政务服务“清廉大厅”建设实施方案

为深入贯彻落实省委、岳阳市委关于推进清廉建设的部署和市委要求，认真落实《中共汨罗市纪委 2023 年度清廉汨罗建设考核方案》，深入推进清廉大厅建设，特制定本方案：

一、工作目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实清廉湖南、清廉岳阳、清廉汨罗建设有关要求，切实加强政务服务中心清廉大厅建设，大力整治窗口工作人员在窗口服务和为民办事中推诿扯皮、敷衍塞责、懒政怠政、玩忽职守等问题，进一步强化日常监管、转变工作作风、规范权力运行，推动构筑清廉堡垒，营造清廉环境，不断增强企业群众获得感、幸福感、安全感。

二、工作措施

（一）强化清廉意识。政务服务大厅工作人员要坚定理想信念，深入学习习近平总书记关于全面从严治党重要论述和法律法规，切实提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，筑牢秉公用权、为政清廉的思想根基。

（二）提高服务质量。强化纪律意识，端正工作作风，推行延时服务、预约服务、帮办服务。站在群众角度说话，坚持说公道话、实在话、暖心话、群众听得懂的话。优化服务场所，增强服务场所的功能性、安全性、舒适性，建设安全、通畅、便捷的无障碍办事环境，开通老年人、特殊人群、中小微企业等绿色通道。

（三）规范审批行为。严格落实“一件事一次办”和“三集中三到位”改革要求，推进政务服务标准化、规范化、便利化。强化首席代表和窗口授权，优化窗口设置，大力推行“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”模式，推动更多服务事项“一窗办成”。进一步规范行政审批行为，优化服务流程，规范编制和公开办事指南，协调推进各部门业务流程无缝衔接、集成办理，切实做到减材料、减环节、减时限、减跑动，坚决杜绝“两头受理”“体外循环”“隐性审批”等问题。规范行政审批中介服务，对作为行政审批受理条件的中介服务事项，实行标准化清单管理，全部入驻中介超市；根据工作需要，推进非行政审批中介服务入驻中介超市。

（四）整治“窗口腐败”。定期排查窗口廉政风险点，加强风险防范，推动规范有效用权。坚决防止各类权力设租、寻租问题，坚决杜绝窗口工作人员勾结黑中介行为，坚决查处“提篮子”“打牌子”“拉款子”等隐性腐败、新型腐败。力戒形式主义官僚主义，切实纠治“庸懒散”等群众反映强烈的问题。

(五) 完善工作制度。健全和完善政务服务大厅日常管理制度，严格执行首问责任、一次性告知、限时办结、帮代办等服务制度，建立全过程监督、问效制度，完善考核评价机制。

(六) 强化教育培训。深化主题教育、党性锤炼，加强政德建设，督促政务服务大厅工作人员修身齐家，培育良好家风。持续深化“我为群众办实事”实践活动，增强为民服务意识。加强窗口工作人员岗前培训、业务培训和服务礼仪、服务规范培训，不断提升业务能力和服务水平。

(七) 营造清廉环境。积极开展“党员示范岗”“清廉模范”等系列评选活动，树立清廉典型，打造清廉文化，发挥示范引领作用，并通过运用广播、电视、报刊、新媒体等载体，全方位做好清廉大厅建设宣传工作，营造浓厚清廉氛围。

(八) 强化效能监督。充分发挥 12345 热线的作用；全面落实政务服务“好差评”制度和行政效能电子监察，用好“好差评”“红黄牌”数据，推进“清廉大厅”建设。

三、工作步骤

(一) 全面自查自纠。对照汨罗市纪委监委关于印发《2023 年度清廉汨罗建设考核方案》、《汨罗市“清廉大厅”创建标准》等文件要求，对场所建设、进驻事项管理、窗口及人员管理、运行管理及“清廉大厅”建设标准等情况进行全面自查，形成自查自纠问题清单。

(二) 深入监督检查。采取定期督查与突击检查相结合的

方式，重点检查窗口工作人员在行政审批和政务服务中不作为、慢作为、假作为等形式主义官僚主义问题。针对上报的问题清单进行抽查，并通过举报投诉渠道深挖问题线索，重点加强对与群众生产生活密切相关的领域和行业系统，特别是窗口工作人员勾结黑中介牟利等典型问题进行监督检查。

(三)严格执纪问责。对场所建设、运行管理、基层便民服务、保障措施不完善等问题，要坚决予以完善，切实提高软硬件水平；对事项进驻管理及审批流程不畅、窗口工作人员违规办理、工作责任不落实等问题，要坚决予以纠正，切实加以防范；对窗口工作人员业务不熟、办事效率不高，对群众态度冷漠，以及存在的“怕、慢、假、庸、散”等工作作风问题，要加强教育整顿，切实提高服务意识；严厉打击窗口工作人员与黑中介、“黄牛”等勾结，通过人为设置障碍、提高门槛牟取不当利益等违纪违法行为，依规依纪依法追究相关人员责任。

(四)深化标本兼治。抓好以案促改促建促治，选取典型案例予以通报曝光，深入开展警示教育，教育引导窗口人员筑牢“不敢腐、不能腐、不想腐”防线。织密织牢制度笼子，强化制度约束，积极完善帮代办、一次性告知、首问负责制、大厅巡查制等工作制度，进一步压缩权力寻租空间，杜绝滋生“窗口腐败”的温床。要坚持问题导向、目标导向、结果导向，深入贯彻落实省委省政府打好发展“六仗”部署和市委推进高质量发展要求，以清廉建设为抓手，纵深推进“放

管服”“一件事一次办”改革，持续打造市场化法治化国际化一流营商环境。

四、工作要求

(一)提高政治站位。将“清廉大厅”建设作为贯彻落实省委省政府打好发展“六仗”部署和市委推进高质量发展要求的重要内容，与优化营商环境、整治群众身边腐败问题和不正之风、持之以恒纠治“四风”等相结合，严格落实主体责任、监管责任，精准施策、综合治理，确保专项整治任务落实落地。

(二)细化组织实施。认真研究部署，组建工作专班，细化工作措施，建立信息共享、线索移送工作机制，形成工作合力。要协调联动宣传部门和有关媒体，发挥政府网站、政务新媒体和政务服务大厅等平台宣传引导作用，对清廉大厅建设情况开展宣传报道。

(三)加强整改考核。对清廉大厅建设工作中发现的问题实行分类对待、属地处理、现场交办、限时整改，逐项研究制定整改措施，明确责任部门和完成时限，确保整改到位。

附件：汨罗市“清廉大厅”创建标准

汨罗市行政审批服务局

2023年12月7日

附件

汨罗市“清廉大厅”创建标准

创建标准	具体内容
(一) 党风清明	1. 深入学习习近平总书记关于全面从严治党重要论述和法律法规、清廉湖南建设、清廉岳阳建设相关文件精神，不断提升政治“三力”。
	2. 深入贯彻落实国家、省、市关于推进政务服务便民化、“放管服”改革和“一件事一次办”改革、优化营商环境改革相关部署要求，确保令行禁止、政令畅通。
	3. 强化廉政责任，实行班子成员联系进厅单位廉洁责任制。
	4. “清廉大厅”建设方案结合大厅实际，任务清、责任明、措施实、操作性强，党员干部思想统一、参与积极，创建氛围浓。
(二) 作风清正	5. 严格落实考勤打卡、值班巡查、工作例会、讲评会等制度，人员监督管理到位。
	6. 各进驻窗口主动承担管理主体责任，大厅严格履行监管责任，各窗口单位与大厅签订廉政责任状，工作人员与窗口签订廉洁自律承诺书，建立廉政台账。
	7. 畅通线上线下投诉举报和反馈渠道，广泛听取企业群众意见建议。
	8. 窗口实行 AB 岗制度，工作时间保证有人值守、办件高效、服务优良。
	9. 全面落实政务服务“好差评”制度和行政效能“红黄牌”监管。

创建标准	具体内容
(三) 队伍清廉	10. 不清不廉“八种病症”整治有自查、有清单、有措施，“怕、慢、假、庸、散”“吃拿卡要”“勾结黑中介”等作风和腐败问题整治成效明显。
	11. 廉洁文化进大厅有方案、有活动、有特色，清廉知识上屏上栏上墙，学廉崇廉尚廉氛围浓厚。
	12. 持续深化“我为群众办实事”实践活动，积极开展“党员示范岗”“清廉模范”等系列评选，增强为民服务意识，树立窗口清廉典型。
	13. 严肃执纪监督，定期排查窗口廉政风险点，加强风险防控，党员干部职工无违纪违法被立案查处的情况。
	14. 加强窗口工作人员岗前培训、业务培训和服务礼仪、服务规范培训，不断提升业务能力和服务水平。
(四) 服务清爽	15. 深入推进“放管服”改革，全面落实首问责任制、一次性告知制、限时办结制等有关规定，工作人员在业务办理过程中无推诿扯皮、服务不优、慵懒散拖等问题。
	16. 全面落实“三集中三到位”要求，建立大厅进驻事项负面清单制度，实现群众办事“一次办”。
	17. 大力推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，实现群众办事易办好办。
	18. 推行精细化、亲情化、标准化服务，窗口提供热情服务、微笑服务、周到服务，群众投诉少。