

# 郑州市人民政府办公厅文件

郑政办文〔2013〕50号

---

## 郑州市人民政府办公厅 关于进一步严肃纪律规范全市行政机关 办事大厅和窗口审批服务行为的通知

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

为认真贯彻落实全省作风突出问题专项治理和监督检查工作电视电话会议精神，针对社会各界反映强烈的政务办事大厅和窗口存在的问题，进一步规范全市办事大厅、窗口的服务行为，严肃工作纪律，提高工作效率，现将有关事项通知如下：

### 一、进一步提高思想认识，深刻自查自纠

各级各部门要结合省委党的群众路线教育实践活动领导小组《关于在全省开展作风突出问题专项治理和监督检查的通知》（豫

群组发〔2013〕20号）和市纪委《关于印发〈郑州市开展工作纪律专项监督检查的实施方案〉的通知》（郑纪发〔2013〕23号）要求，针对最近媒体对个别办事大厅和窗口单位曝光的办事手续繁琐、排长队、工作人员态度生硬、工作效率低等现象，认真开展查、摆、改，要边查边改，制定切实可行的整改措施。各级各部门要明确责任人，与目前正在开展的党的群众路线教育实践活动、“一学三促”活动结合起来，提升思想认识，强化建章立制，细化整改措施，从根本上防范和解决存在于各级审批服务工作中的作风突出问题。

## **二、进一步完善工作流程，提高工作效率**

凡是办事群众多的事项，要适时增设窗口或延长工作时间，解决排队等候时间过长的问题；针对上级审批政策和审批条件变化的情况，要及时做好宣传报道和公示，认真作好引导和解释，避免给办事群众造成不必要的麻烦；凡是已实行“朝九晚五”工作制的单位，要在午餐时间采取开设值班窗口，轮流午餐，AB岗位等形式方便群众办事；要按照“一个窗口受理，一次性告知，一站式办理，一条龙服务”的要求，重新规范审批流程和工作人员审批行为，提高工作效率，使行政审批行为更好、更快地服务于人民群众和市场主体。

## **三、进一步强化为民意识，转变工作作风**

各办事大厅和窗口单位要进一步强化为民意识，时刻想着人民群众，一切为了人民群众。牢固树立公仆意识，下大力气解决

目前群众反映强烈和媒体曝光的排长队、事难办、话难听、脸难看等问题。要结合自身工作特点，采取一些针对性强，行之有效的措施，从源头上解决上述问题的发生。要主动创新服务形式，积极开展延时服务，上门服务，预约服务，代办服务，微笑服务等，以满足群众和企业的不同需要，切实转变工作作风。同时，要进一步完善服务设施，对大厅内的办事流程、收费标准、申请须知等公示牌以及等候椅、饮用水、老花镜等便民利民设施，要及时修缮、更新，方便群众使用。

#### **四、进一步严肃工作纪律，规范工作行为**

各级各部门要认真贯彻落实省纪委《关于开展工作纪律专项监督检查的通知》（豫监明电〔2013〕8号）和市纪委下发的《关于印发〈郑州市开展工作纪律专项监督检查的实施方案〉的通知》（郑纪发〔2013〕23号）精神，对办事大厅和窗口单位工作人员加强思想教育和管理，要常抓不懈，形成长效机制。要加强内部监管，一级抓一级，层层抓落实。严禁上班迟到、早退，有事不请假、外出不报告、工作时间擅离职守、串岗聊天、工作时间网聊、玩游戏、看电影、炒股票等行为，严禁工作时间到茶社、歌舞厅、足疗馆、洗浴中心等休闲娱乐场所，严禁工作日午间饮酒。对顶风违纪人员，要启动问责机制，从严从快处理并公开曝光。

市监察局要进一步加大对全市行政审批服务大厅和窗口单位的明察暗访和电子监察力度，对明察暗访和电子监察中发现的作

风和纪律问题，要严肃追究有关部门和当事人的责任。



2013年10月29日

---

主办：市监察局

督办：市政府办公厅二处

---

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

---

郑州市人民政府办公厅

2013年10月29日印发