

南阳市市场监督管理局高新分局关于转发《南阳市市场监督管理局关于印发〈南阳市市场监督管理局领导干部政务服务窗口坐班制度(试行)〉的通知》的通知

局属各单位：

现将南阳市市场监督管理局《关于印发《南阳市市场监督管理局领导干部政务服务窗口坐班制度(试行)》的通知》（宛市监[2022]104号）下发，请各单位遵照执行。

南阳市市场监督管理局高新技术产业开发区分局

2022年11月10日

关于印发《南阳市市场监督管理局领导干部 政务服务窗口坐班制度(试行)》的通知

各县(市)市场监管局，市局各分局、机关各科室、局属各单位：

为深化“观念能力作风建设年”活动，加快推进“放管服效”改革和万人助万企活动，着力解决工作中存在的工作作风不优、服务效率不高、服务意识不强、损害企业利益等问题，切实改进工作作风，提高办事效率，方便企业和群众办事，打通服务企业“最后一公里”，以优良过硬的作风、精湛便捷的业务、温馨高效的服务提升市场主体的实际体验和满意度，营造稳定、公平、透明、可预期的营商环境。现将《南阳市市场监督管理局领导干部政务服务窗口坐班制度(试行)》予以印发，请遵照执行。

2022年11月8日

南阳市市场监督管理局

领导干部政务服务窗口坐班制度(试行)

第一条 为深化“放管服效”改革，拉近群众、企业沟通的距离，全流程跟踪指导业务办理，广泛吸纳群众对优化办事流程的意见，听民意、找问题，研究解决群众办事堵点难点，提升窗口服务能力，努力改进政务服务，打造“走流程、解难题、优服务”升级版，营造稳定、公平、透明、可预期的营商环境，特制定本制度。

第二条 坐班领导的范围为市市场监督管理局市管处级干部。

第三条 领导坐班实行轮流制，每天轮流一人到驻市行政审批服务中心窗口坐班。市局办公室负责编制《南阳市市场监督管理局领导干部窗口坐班值日表》，每周五下午下班前公布下周坐班领导名单、坐班日期。

第四条 领导坐班的主要职责

1. 跟踪窗口运行情况，了解窗口工作人员服务流程、仪容仪表、办事态度、工作纪律和工作作风等情况，指导督促窗口工作人员依法依规办事、规范高效服务。

2. 沉浸式体验窗口业务办理全流程，从“管理视角”转换为“服务视角”，“零距离”“面对面”联系企业群众，接待办事对象现场咨询和来访，收集服务对象的意见建议，分流转办企业群众投诉举报，跟踪投诉举报办理结果。

3. 协调解决窗口遇到的困难问题。根据掌握的窗口运行情况，对遇到的困难和问题能当场解决的当场解决，不能当场解决的报请党组研究解决。

4. 监督管理窗口工作人员的工作纪律、办事效率、服务态度、依法行政、勤政廉政等；掌握窗口办事存在的短板弱项，精准对接窗口服务的“供给侧”与群众企业办事的“需求侧”，更好地改进和提升窗口服务水平、服务品质和服务效率。

5. 做好坐班记录，收集每天咨询量、受理量、办件量，除法定情形外，要求所有事项必须当天或当场办结。

6. 协调处理涉及多个部门的行政审批和公共服务事项。

7. 加强与行政审批服务中心协调沟通，协调解决窗口运行管理过程中的重大问题。

8. 做好窗口矛盾的协调妥处和特殊情况的应急处置。

9. 加强研究，向党组提交改进工作、提高效率、提升政务服务便利化的合理化建议，创新推进涉及本单位“放管服”重点工作任务落实、取得实效。

10. 需要解决、处理的其他事项。

第五条 窗口设置领导坐班岗，领导坐班不得流于形式，不能找借口拖延或不执行坐班制度，有特殊原因的可由其他领导代替坐班，确保每天都有领导在岗，不缺岗、空岗。

第六条 严格遵守行政审批服务中心的纪律要求，按时上下班，切实做到不迟到、不早退，不串岗聊天，不做与工作无关的事。

第七条 各分局遵照本制度执行，各县(市)局参考执行。

第八条 本制度由南阳市市场监督管理局办公室负责解释，自印发之日起执行。

南阳市市场监督管理局办公室

2022年11月8日印发
