

普宁市政务服务和数据管理局

关于印发《普宁市全面开展文明创建窗口 服务工作专班工作方案》的通知

市全面开展文明创建窗口服务工作专班各成员单位：

现将《普宁市全面开展文明创建窗口服务工作专班工作方案》
印发给你们，请按照相关工作要求，认真贯彻落实。

普宁市全面开展文明创建
窗口服务工作专班
(代章)

2025年10月24日

普宁市全面开展文明创建窗口服务工作专班工作方案

根据普宁市全面开展文明创建工作领导小组办公室《关于印发〈关于调整普宁市全面开展文明创建工作领导小组及工作专班组成人员的方案〉的通知》（普市创文办〔2025〕1号），为完善窗口服务常态化建设，切实推动窗口服务工作专班相关工作任务落实落地，特制定本工作方案。

一、任务分工

（一）制订窗口服务工作专班方案并组织实施。

牵头单位：市政务和数据局

成员单位：窗口服务工作专班各成员单位

工作任务：

1. 牵头单位组织制订《窗口服务工作专班开展文明创建工作方案》，细化工作任务，确认责任部门，推动工作落细落实。

2. 制定沟通协商机制，不定期组织各文明创建重点领域牵头单位、责任单位以及其他成员单位研究探讨重难点问题，推动各领域扎实开展文明创建工作，优化窗口服务流程，积极推出便民举措，进一步提升窗口服务质效，提高群众获得感、满意度。

（二）加强政务服务中心、医疗、社保、通信、金融、公用事业等重点领域文明创建，打造窗口服务品牌。

牵头单位：市政务和数据局

成员单位：窗口服务工作专班各成员单位

工作任务：

1. 根据《关于调整普宁市全面开展文明创建工作领导小组及工作专班组成人员的方案》规定的窗口服务专班工作职责，窗口服务类重点领域分别是政务服务中心、医疗、通信、邮政、金融、公共服务等。具体为：

(1) 各级政务服务中心、党群服务中心服务领域（牵头单位：市政务和数据局，责任单位：窗口服务工作专班成员单位）。

(2) 医疗服务领域（牵头单位：市卫生健康局，责任单位：卫生健康部门）。

(3) 通信服务领域（牵头单位：市工业和信息化局，责任单位：中国电信普宁分公司、中国移动普宁分公司、中国联通普宁分公司）。

(4) 邮政服务领域（牵头单位：普宁邮局管理办公室，责任单位：中国邮政普宁分公司）。

(5) 金融服务领域（牵头单位：普宁金融监管支局，责任单位：驻普银行、保险公司）。

(6) 公共服务领域，其中水、气服务领域（牵头单位：市住建局，责任单位：水、气供应单位），电力、能源服务领域（牵头单位：市发展改革局，责任单位：电力、能源供应单位），市12345政务服务便民热线（牵头单位：市政府办公室）。

2. 各牵头单位会同责任单位结合各自领域实际，以“为人民服务”为宗旨，推行“掌上办”“帮代办”等服务，提升窗口服务便捷度和群众获得感。

3. 各牵头单位会同责任单位建立联办机制，优化办理流程，缩减办件时限，推动多个跨部门事项实现“一次办”，提升窗口服务效率。

4. 各牵头单位会同责任单位积极开展不同主题的文明创建活动，避免“形式主义”和“运动式”活动，积极宣传文明创建过程中的好经验、好做法，充分调动窗口单位工作人员参与的积极性，引导实现文明创建常态化、长效化，切实擦亮窗口服务品牌。

（三）规范服务标准，完善管理机制，加强窗口服务行业职业道德建设。制定完善文明用语、行业规范，开展环境卫生整治，全面提升窗口行业服务质量。

牵头单位：市政务和数据局

成员单位：窗口服务工作专班各成员单位

工作任务：

主要针对各窗口单位，特别是任务（二）提出的政务服务中心、医疗、通信、邮政、金融、公共服务等窗口服务类重点领域的牵头单位要会同责任单位做好以下工作：

1. 结合实际制定完善服务规范、文明用语规范等，加强环境卫生整治，建立健全管理机制，推动服务标准化、规范化、便利化。

2. 加强窗口服务行业职业道德建设，加强学习培训和日常监督，提高窗口工作人员业务素养，将道德要求转化为服务群众的实际行动。

3. 强化服务点门口及周边环境秩序、停车秩序、内部环境秩序的管理，加强巡查，及时制止非吸烟区吸烟、大声喧哗等不文明行为，积极展示公益广告景观小品、社会主义核心价值观、文明行为宣传等，营造文明和谐的氛围。

4. 加强公共场所的规划设计，根据实际提供适合老弱病残孕人群的配套设施设备，标识指示清晰，提供整洁、明亮、规范、有序的公共服务场所。

5. 各服务点在出入口等位置要具备视频监控基本条件，并加强对视频监控设备运转情况的日常检查，确保运转正常、能进行视频留存和回放。

（四）健全诚信体系，加大对诚信正面典型的宣传报道和负面案例剖析警示力度，普及诚信理念、规则意识、契约精神。

责任单位：窗口服务工作专班各成员单位

工作任务：

各窗口单位，特别是任务（二）提出的政务服务中心、医疗、通信、邮政、金融、公共服务等窗口服务类重点领域的牵头单位要会同责任单位做好以下工作：

1. 积极开展诚信宣传活动，在“信用揭阳”网站、单位互联网和微信公众号等渠道发布诚信宣传资讯、正面和负面典型案例，为开展诚信建设工作营造浓厚的舆论氛围。

2. 加强诚信教育，督促鼓励窗口工作人员开展信用体系理论学习，加强诚信观念教育，强化诚信责任，严格履行诚信承诺，以良好作风推动窗口服务工作有效开展。

3. 秉持奖惩并举的工作方法，积极运用诚信激励、失信惩戒、信用修复措施，营造“守信必激励、失信必惩戒”的社会氛围。

4. 推行诚信服务，窗口服务过程中严格落实“首问责任、服务承诺、限时办结、一次性告知”等制度。推行诚信公开，利用线上线下渠道公开公示服务信息、办事指南等，有效提升服务透明度。

（五）建立健全事前征询群众意见建议、事中主动接受群众监督、事后客观听取群众评价的群众参与机制，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道。

责任单位：窗口服务工作专班各成员单位

工作任务：

1. 各窗口单位，特别是任务（二）提出的政务服务中心、医疗、通信、邮政、金融、公共服务等窗口服务类重点领域，要建立健全事前征询群众意见建议、事中主动接受群众监督、事后客观听取群众评价的群众参与机制。即畅通和规范群众诉求的反馈、处理、评价、回访、监督渠道，建立协调解决群众诉求、保障群众权益的机制。

2. 市12345政务服务便民热线、“急难愁盼我来办”网上群众工作平台等渠道转办的，特别是环境类、秩序类、服务类的咨询、投诉等诉求，各成员单位要完善“接诉即办”机制，及时响应，把群众满意作为重要评价标准，依法依规处理，提升诉求办理质效。

二、工作要求

（一）加强组织协调。各窗口单位，特别是任务（二）提出的政务服务中心、医疗、通信、邮政、金融、公共服务等窗口服务类重点领域的牵头单位、责任单位要高度重视，加强统筹协调，切实履行职责，积极配合，按时按质完成窗口服务工作专班的文明创建工作任务。

（二）强化宣传引导。积极开展文明创建工作的宣传活动，积极宣传文明创建过程中的好经验、好做法，引导并推动窗口工作人员及广大群众积极参与，营造良好文明创建氛围。

（三）适时督导推进。市政务和数据局将适时组织各牵头单位报送工作情况，推进相关工作任务的落实，各任务责任单位要积极配合牵头单位落实工作任务。