

附件1

政务服务便民领域存在问题专项整治问题清单

填报时间：

| 序号 | 州市 | 存在问题 | 整治措施（包括责任单位、整改时限） | 进展及成效 | 对省级部门的建议 | 备注 |
|-----|------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------|----|
| 例 | XX州 (市) | 导办台工作人员在工作期间玩手机，缺乏主动服务的意识，与群众交流时态度生硬。 | 制定窗口工作人员服务标准，并有计划开展业务培训、岗位竞赛等活动。（责任单位：XXX；完成时限：2023年9月底前取得阶段性成效，持续推进） | 目前已完成标准制定，开展培训XX次、竞赛XX次，有效提升了工作人员服务意识、服务能力。 | | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| ... | | | | | | |

各州（市）政务服务便民领域共性问题清单（部分，供参考）

| 序号 | 整治重点 | 存在问题 |
|----|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1 | 政务服务标准化、规范化方面，群众办事来回跑、环节多、材料多，办事指南不清晰，办事地址不准确、咨询电话打不通、受理条件不具体、材料模板不齐全等问题。 | 1. 网络平台获取到办事指南与实际不一致，网上办事指南各要素本地化程度不高， |
| 2 | | 2. 政务服务事项办事指南不精准：办事地址不清晰不准确、咨询电话打不通、更新电话不及时、受理条件不具体、材料模板不齐全。 |
| 3 | | 3. 政务服务事项办事指南内容繁琐，描述和展示方式过于书面化、不一致，群众不易理解。 |
| 4 | | 4. 办事指南更新不及时。 |
| 5 | | 5. 设备无法正常使用，缺乏必要设施设备，场地面积不足， |
| 6 | | 6. 便民服务中心（站）窗口设置、相关工作机制等规范化建设参差不齐。 |
| 7 | | 7. 跨省业务难办，异地医保、社保办事难。 |
| 8 | 形式主义、官僚主义，推诿扯皮、推脱不关心，久拖不决、不理不睬等情况，特别是漠视群众诉求，对群众的合理诉求只表态不落实、只承诺不跟踪情况。 | 1. 窗口工作人员缺乏主动服务意识，与群众交流时态度生硬。窗口工作人员在接受群众询问时，语气生硬，缺乏耐心。 |
| 9 | | 2. 窗口工作人员缺乏，专业度低，对业务和政策不熟悉和理解不同，业务能力与现实需求有较大差距，网上政务服务能力不强。 |
| 10 | | 3. “12345”政务服务便民热线前台个别接线员素质不高，回复群众关切达不到要求。 |
| 11 | 敏锐性、预见性不强，遇事只会搞“应急式”“灭火式”整改，抓统筹谋全局能力不足，工作按部就班，解决问题简单粗暴等情况。 | 办事方法单一，办证难、审批慢，一件事多次跑。 |
| 12 | | |

