

# 一场场考试,将在我市全面展开 问题即为考题,老百姓就是考官

## 哪个窗口叫群众多跑腿 其负责人就要被追责

《洛阳市行政审批服务事项窗口工作过错责任追究暂行办法》即日起施行



核心提示

□见习记者 程芳菲

接待群众办事,用语不规范,要追究责任;拖延办理,造成严重后果,要追究责任;对符合规定条件的申请不及时受理或推诿扯皮不予受理的,也要追究责任……记者从昨日召开的洛阳市2013年行政服务暨110联动工作会议上获悉,我市出台《洛阳市行政审批服务事项窗口工作过错责任追究暂行办法》(以下简称《办法》),对窗口工作过错及责任追究范围、内容等进行了明确。

### 若让群众多跑腿 追究责任没商量

窗口工作过错是指全市行政服务中心(含中介机构在服务中心设立的窗口)的审批服务事项涉及相关审批责任人、中介机构执业责任人,违反窗口工作规定,影响窗口服务质量及效率,给服务对象合法权益造成损失,给经济发展环境造成不良影响和后果的行为。《办法》分别对窗口工作过错责任追究的范围和内容等进行了细致规定。

比如在受理服务对象申请的过程中,如果申请人申报材料不全,窗口人员未一次性告知其所需补齐的申报材料,造成申请人2次以上来中心窗口申

请或补充材料的,将视情节轻重,追究行政机关分管窗口工作的领导及窗口人员的过错责任。对符合规定条件的申请,不及时受理或推诿扯皮不予受理等行为,也将追究责任。

群众到窗口单位办事,工作人员态度不好,服务用语不规范,与服务对象争吵,导致有效投诉者,也将追究相关人员及其领导的责任。窗口人员(含中介机构执业人员)违反窗口工作纪律,服务质量和效率较低,服务对象满意率达不到95%以上,上下班未按规定实施签到(退)等,也将视情节轻重追究过错。

### 中介机构吃回扣 或被拉入“黑名单”

《办法》明确了责任追究的形式,分别是对个人的责任追究、对单位的责任追究和对中介机构的责任追究。

对个人的责任追究形式包括诫勉谈话、取消评先资格、停职检查、免职或责令辞职以及给予党纪、政纪处分等;对单位的责任追究包括责成窗口单位分管领导写出书面检查、对窗口单位及其领导全市通报批评等。

对于中介机构的责任追究最为严厉。如果中介机构及其执业人员存在采取欺诈、胁迫、贿赂、串通等非法手

段,损害委托人或其他人利益等行为,或者擅自提高收费标准,以回扣等不正当竞争手段牟取不正当利益,将可能面临的责任追究包括警示、降低信用等级、纳入“黑名单”库、退出服务中心大厅、行政处罚及移交司法机关。

对于一年内收到两次以上责任追究的相关责任人,或在履行职责过程中徇私舞弊,收受或者变相收受财物,干扰、阻碍行政效能责任调查以及打击、报复、陷害投诉人、举报人等行为,有关部门将予以从重处理。

### 回访实现“全覆盖” 网民诉求也“急办”

昨日的会议还对今年110联动和网民诉求办理工作的进一步提升作出相应安排。

据悉,今年110联动工作将充分利用现代通信技术手段,建设短信、语音回访评价系统,在目前20%抽访率的基础上,实现群众诉求办理事项100%回访,全面、客观、真实地反映群众的满意程度。我市还将建立统

一的网民诉求办理系统,构建覆盖全面、处置迅速、反馈及时、高效协调的工作体系。

此外,各县(市)和吉利区将进一步完善110联动二级平台建设,确保与各乡、镇、办事处及重点委局有效连接,实现群众诉求办理工作全程网络化管理;同时也将开设短信、语音回访评价系统,并将回访情况纳入目标管理。

## 哪个部门存在的问题多 其负责人就得被“问政”

“百姓问政”“群众评诺”等活动将公开征集重点突出问题,群众找“鬼”查实后将获奖励



核心提示

□记者 韩铁栓

昨日,记者从市纪委获悉,下月开始,我市今年“百姓问政”“群众评诺”和集中治理“中梗阻”问题百日攻坚行动等将陆续开展,政府部门和公共服务单位将迎接新一轮“大考”。

根据我市出台的相关方案,哪个部门存在的问题多,哪个部门的负责人就得“应考”;相关负责人需要直面的“考题”,将通过公开征集的形式确定。

### 【“百姓问政”】看看群众反映的重点突出问题咋解决

下月起,市纪委落实办将各责任单位制定出的具体措施和承诺在媒体上公示,同时通过网络、信函、热线电话(包括110联动热线)等方式,公开征集影响我市发展和建设的重点突出问题。

在对问题进行统计和整理后,有关部门将根据所收集问题的集中程度,按照政府部门职责分工,将群众反映突出的主要问题分别向各责任

单位发出告知函,并根据公推公评结果,结合群众反映突出的问题,综合确定接受问政的部门。

8月起,被确定为“应考”的部门,将根据其承诺,在电视上对突出问题的解决情况、整治进度及取得成效进行展示,同时接受评议代表的询问和评议。

为切实提高整改效果,今年的“百姓问政”将继续邀请相关部门的主管副市长一同上台。

### 【“群众评诺”】今年增加公交行业

据了解,今年我市“群众评诺”活动形式上仍按照公开承诺、检查暗访、群众评诺、督促整改的方式进行,参加活动的除电信、银行、保险和水、电、气、暖等行业,还增加了公交行业。

今年活动督察的整改对象将扩大至这些行业所有的公共服务单位。虽然有的单位不上台“应考”,但其存在的问题仍然要纳入“群众评诺”活动中,一样要接受群众及市纠

风办的督促整改。

近期,市纠风办将对各行业、单位作出的承诺在媒体上进行集中公布,之后对其进行不定期的暗访检查,最后由群众根据各服务行业的公开承诺及服务、践诺具体情况,推选出参加电视公开评诺的单位,并将单位名单在媒体上公示。

此外,今年的“群众评诺”活动将邀请各行业的省级管理单位相关领导参加电视直播节目。

### 【治理“中梗阻”】群众找“鬼”,查实有奖

同时,为进一步优化政务环境,市委、市政府研究决定,4月起在全市开展集中治理“中梗阻”问题百日攻坚行动,紧扣机关和基层站所中存在的“中梗阻”问题,专题开展“发动群众找‘鬼’、多方合力查‘鬼’、媒体曝光晒‘鬼’、加大办案惩‘鬼’、源头治理防‘鬼’、主管部门束‘鬼’”六大行动。

根据行动实施方案,近期市纪委将向全社会发布活动启动情况,并公开举报电话、电子信箱和来访地址,向全市征集“中梗阻”问题线索,倡议

大家一起找“鬼”。

该方案提出,在行动期间,群众实名举报(含投诉)的问题经查证属实的,将参照相关办法对举报人进行奖励。其中,举报对象受到作出书面检查、诫勉谈话、通报批评等教育类责任追究的,每起对举报人奖励人民币500元;举报对象受到免职、效能告诫等组织处理或党政纪律处分的,每起对举报人奖励人民币1000元;举报对象被移交司法机关处理的,每起对举报人奖励人民币2000元。