

南昌市优化营商环境工作领导小组办公室

洪营商办字〔2021〕20号

关于印发《南昌市“转作风优环境”活动年 “百家企业评窗口”实施方案（试行）》 的通知

各县区政府，开发区管委会，湾里管理局，市直各部门：

现将《南昌市“转作风优环境”活动年“百家企业评窗口”实施方案（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

南昌市优化营商环境工作

领导小组办公室

2021年8月24日

南昌市“转作风优环境”活动年 “百家企业评窗口”实施方案（试行）

为进一步加强机关作风效能建设，提高工作效率和服务质量，以改进政务队伍干部作风、提高工作效率、优化营商环境为宗旨，坚持思想教育与严格管理相结合的原则，坚决整治“怕慢假庸散”“吃拿卡要钩”的不良作风，进一步优化政务服务，树立务实、廉洁、高效、服务型机关形象，特制定本实施方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，以切实增强市场主体和群众获得感为出发点，以干部作风建设为切入点，大力优化营商环境，持续推进“放管服”改革，全力打造“办事不求人”的政务服务一等省份南昌样板。

二、评价对象

评价对象为全市政务系统各服务窗口。实行“受审分离”的窗口，受理机构和办理机构分别评价。

三、评价内容

窗口工作人员服务过程中“怕、慢、假、庸、散”“吃、拿、卡、要、钩”的具体表现。

1. 怕，是指怕担责、怕负责、怕追责，怕麻烦、怕吃亏，事事瞻前顾后等方面的表现。

2. 慢，是指拖拖拉拉，推诿扯皮、懒政怠政等方面的表现。
3. 假，是指弄虚作假，不察实情、不说实话、不办实事等方面的表现。
4. 庸，是指不思进取，能力不足，得过且过，庸碌无为等方面的表现。
5. 散，是指懒懒散散、纪律松弛，不讲规矩，有令不行、有禁不止等方面的表现。
6. 吃，是指接受被服务群众的宴请等方面的表现。
7. 拿，是指凭借管理权，不管群众愿意与否，强拿硬占群众的物品等方面的表现。
8. 卡，是指有意刁难群众，给来办事的群众制造障碍等方面的表现。
9. 要，是指主动地采取提要求、暗示等方式向群众要钱要物等方面的表现。
10. 钓，是指与中介内外勾结，通过各种方式引诱企业通过中介办理业务寻租等方面的表现。

四、评价方法

1. 企业评价主要以在线匿名问卷调查形式开展，由市政务服务管理办公室牵头，市工商联组织实施。每年底开展一次。
2. 评价主体为本年度窗口业务范围内的部分或全部服务对象。
3. 评价内容为“怕、慢、假、庸、散”“吃、拿、卡、要、钓”

等 10 个方面，并根据 10 个方面的表现进行综合评价。

4. 服务对象名单在各窗口办事系统平台或档案中获取，不足 100 个的，全部纳入评价范围；超出 100 个的，在所有服务对象中随机抽选。

5. 本年度 12345 政府服务热线、“好差评”系统中收到差评的，作为必评名单纳入评价范围。

五、评价等次

评价结果如不存在“怕慢假庸散”“吃拿卡要钓”10 个方面问题，则评价等次为“好”，如存在上述问题，则根据反映问题的服务对象多少分为“轻微”、“轻”、“较重”、“重”四个等次。反映问题的服务对象数占比 5%（含）以下的为“轻微”等次，占比 5%~10%（含）的为“轻”等次，占比 10%~20%（含）为“较重”等次，占比 20%以上的为“重”等次。发放未收回的调查问卷默认为不存在问题。

对于被评为“轻微”、“轻”、“较重”、“重”四个等次的窗口，其窗口负责人需在本窗口开展自查自纠，并在干部职工会议上作情况报告，并开展廉政约谈。对评为“轻微”等次的，由机关纪委负责人约谈窗口负责人；对评为“轻”等次的，由分管领导约谈窗口负责人；对评为“较重”等次的人员，由主要领导约谈窗口负责人；对评为“重”等次的，由派驻纪检组约谈窗口负责人。

被评为“轻”等次以下的，均需对有关问题启动核查程序。问题被核实的，根据问题性质严重程度和造成影响大小，运用监

督执纪“四种形态”进行处理。问题性质不严重且影响不大的，对当事人采取“咬耳朵、扯袖子，红红脸、出出汗”处理；问题性质较严重或影响较大的，对当事人给与党纪轻处分、组织调整等处理；问题性质较严重且影响较大的，对当事人给与党纪重处分、重大职务调整等处理；问题性质非常严重或影响非常大的，将当事人相关线索移交同级纪检监察机关立案审查。

六、结果运用

1. 各县区（开发区）、湾里管理局、各部门评价总体情况纳入当年高质量发展考核，按评为“好”等次的比例予以评分；

2. 各县区（开发区）、湾里管理局评价总体情况作为当年省营商环境评价参考，按评为“好”等次的比例予以评分；

3. 窗口评价情况纳入窗口负责人年度考核，原则上评为“较重”“重”等次的，窗口负责人不得参与评优评先；连续两年评为“较重”“重”等次的，窗口负责人不得评为“称职”及以上等次；

4. 窗口评价情况作为选拔任用重要依据，原则上评为“较重”“重”等次的窗口全体工作人员一年之内不得提拔重用、晋级晋档或加薪。

七、工作要求

1. 各相关部门要进一步提高思想认识，精心组织，配合市政务服务办、市工商联做好企业评价工作，及时准确提供全量服务对象名单，评价过程中不得打招呼或胁迫干扰企业自主评价。

2. 对评价结果显示存在问题的，各相关部门要虚心接受，积

极核查、反思，认真整改。不得追查问题来源，对可能反应问题的企业进行打击报复。

3. 对确有问题的当事人，应按照问题性质进行相应处理，不得包庇、遮掩，相关处理情况应及时通报市政务服务办和市工商联。存在违纪违法问题的，应主动上报部门派驻纪检组或同级纪检监察部门。

附件：对 XX 窗口工作作风的问卷调查

附件：

对 XX 窗口工作作风的问卷调查

作风问题	具体表现	有	无	
怕	怕担责、怕负责、怕追责，怕麻烦、怕吃亏，事事瞻前顾后等			
慢	拖拖拉拉、推诿扯皮、懒政怠政等方面			
假	弄虚作假、不察实情、不说实话、不办实事等			
庸	不思进取，能力不足，得过且过，庸碌无为等			
散	懒懒散散、纪律松弛，不讲规矩，有令不行、有禁不止等			
吃	接受被服务群众的宴请等			
拿	凭借管理权，不管群众愿意与否，强拿硬占群众的物品等			
卡	有意刁难群众，给来办事的群众制造障碍等			
要	主动地采取提要求、暗示等方式向群众要钱要物等			
钓	与中介内外勾结，通过各种方式引诱企业通过中介办理业务寻租等			
综合评价	优	良	中	差

备注：请在作风问题对应的栏目中打“√”，并在综合评价“优”、“良”、“中”、“差”四档中选择一档打“√”。

