

上海市青浦区政务服务办公室

青政务〔2023〕14号

青浦区政务服务办公室 关于印发《青浦区政务服务中心“干部接待日” 活动方案》的通知

各科室：

现将《青浦区政务服务中心“干部接待日”活动方案》印发给你们，请认真遵照执行。

青浦区政务服务办公室

2023年3月9日

青浦区政务服务中心“干部接待日”活动方案

为进一步优化营商环境，打造政务服务升级版，持续提升“青浦好办”服务品牌，让政务服务大厅成为办事企业群众的温馨驿站。根据区政务服务中心工作实际，结合“领导帮办”工作，特制定本方案。

一、活动目的

搭建好政府与企业群众之间的沟通桥梁，进一步提升政府公信力、凝聚力和执行力。让干部深入一线，体验窗口工作人员日常工作，持续倾听企业群众诉求，征询意见，解答企业群众提出的热点、难点问题，不断加强政务服务质量和水平，聚焦企业群众需求，增进了解和互信，从而提高大厅工作质效，最终为企业群众提供更加优质、便捷的政务服务，打造更“温暖”的政务服务环境。

二、活动形式

政务办领导班子成员、中层干部下沉到政务服务大厅一线服务窗口，“零距离”服务企业群众，及时解决企业群众的诉求，现场解决各类矛盾问题。

三、活动时间

每周五上午 9:00 至 11:00，其他酌情增加。

四、活动地点

青浦区政务服务中心办事大厅（咨询服务台、综合窗口、帮

办服务区等)

五、活动内容

(一)提供帮办服务。负责协调处理办事企业群众的现场咨询，协调解答企业群众提出的问题并做好帮办服务。

(二)接待处理投诉。及时发现和处理大厅内出现的各种矛盾和问题，对办事企业群众反映的属于“办不成事”反映窗口受理范围的事项，负责向相关部门了解情况，能协调解决的现场解决。未能实现现场解决的，负责做好登记并做好接待受理事项的后续跟进工作。

(三)主动调查问询。强化换位意识，设身处地为企业群众着想，直面难点、勇挑痛点。由“被动答”转为“主动问”，通过主动调查问询，第一时间了解到最真实的信息，全面客观了解窗口服务水平，明确窗口服务的薄弱环节及改进方向，了解企业群众对窗口服务的意见和建议。

(此页无正文)