

# 上海市宝山区行政服务中心文件

宝行政中心〔2024〕14号

## 2024年度区行政服务中心 “三亮 三比 三评”活动实施方案

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，持续深化“一网通办”改革，进一步提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，不断增强企业群众的获得感和满意度，按照机关党建“双在双争”提升行动统一部署，根据《2024年清廉宝山建设工作要点》《2024年度宝山区“一网通办”专项立功竞赛活动实施方案》相关要求，制定本实施方案。

### 一、总体目标

认真贯彻新时代党的建设总要求，以促进机关党建与业务互融共促为目标，以“三亮 三比 三评”活动为抓手，通过以“亮”促干、以“比”促学、以“评”促优，增强中心全体工作人员“比学赶超”的劲头和“担当作为”的本领，营造为民、务实、廉洁、高效的政务服务环境，推动窗口形象、办事效率、服

务质量、群众口碑持续提升，更好助力宝山“一地两区”建设。

## 二、组织领导

为扎实推进“三亮 三比 三评”活动有序开展，中心成立活动领导小组，下设办公室，具体如下：

组 长：闫 乐（党支部书记、主任）

副组长：陈志英（党支部纪检委员、副主任）

依尔扎提·普拉提（副主任）

办公室主任：吴海霞（党支部组织委员、业务科科长）

组 员：中心各科室及进驻部门窗口负责人

## 三、奖项设置

综合本次“三亮 三比 三评”活动整体开展情况，结合考核指标、服务标准和工作承诺等方面，对表现突出的集体和个人进行表彰：集体奖项设一等奖1名、二等奖2名、三等奖3名，一、二等奖获得集体将代表中心参加区级荣誉评选；个人奖项设最佳进步奖5名，最佳组织奖和最佳参与奖各2名。活动采取精神奖励和物质奖励相结合的方式，并以精神奖励为主。

## 四、参与对象

中心全体工作人员（包括窗口一线工作人员、入驻部门审批人员、协调保障人员）。

## 五、主要内容

### （一）“三亮”

**1.亮身份。**全体窗口工作人员统一着装，通过所在窗口电子屏公开人员基本信息；党员佩戴党徽，并增设“党员先锋

岗”标识，接受企业群众的监督，全面展现中心积极向上、专业高效的精神面貌。

**2.亮标准。**进驻部门对所涉政务服务事项的服务指南和办理流程进行更新、完善，并通过线上线下渠道予以公开，确保服务过程透明化、规范化；中心对行业规范进行整理并在大厅显著位置公开，以推进政务服务运行的标准化和服务供给的规范化。

**3.亮承诺。**全体工作人员根据岗位实际，紧扣“六大纪律”，围绕“遵规守纪、履职尽责、发挥作用”等方面，自觉作出公开承诺。中心党支部对党员个人的承诺内容进行审核把关，统一汇总张贴于公示栏。同时，利用大厅公开栏、窗口电子屏广泛公示，并设置“好差评”评价二维码、公开监督电话与举报信箱，以畅通群众监督渠道，确保承诺有效落实。

## （二）“三比”

**1.比勤学苦练。**开设党建、业务“两大课堂”。通过“**党建大课堂**”，提升人员政治理论水平、促进工作作风转变。以中心党支部书记、支部委员讲授为主，结合远程教育平台学习资源，每月开课 1-2 次，集中组织中心党员、入党积极分子、团员深入学习党的最新理论成果。通过“**业务大课堂**”，激发工作人员“以讲促学强本领、以学促干提质效”的主动性。会同进驻部门、运维公司，紧跟改革要求、服务需求、企业诉求，以每月不少于 3 次为目标，对一线窗口工作人员开展业务带教培训，并以“训后测试+一月一考”的方式巩固所学内容。

**2.比创先争优。**对应不同的服务内容、岗位职责，在中心一线窗口人员和进驻部门人员分类开展**知识竞答**。参赛队伍均以3人一组为单位，进驻部门人员达到5人（含窗口负责人）单独组队参赛，不足5人的可与其他部门联合组队参加。团队奖项设一二三等奖，个人奖项设优胜奖3名。以科室（窗口）为单位开展**案例评选**。选取业务办理中创造性解决痛点、难点问题的，帮办服务过程中取得切实成效的，具有借鉴、推广价值的经验、做法，并以案例的形式报送中心活动领导小组。每个进驻部门至少报送服务案例2个，每个定期部门至少报送服务案例1个，每个综合窗口至少报送服务案例2个，字数不少于800字。活动领导小组将按创新性、实效性和示范性等标准，评选出部门优秀服务案例7个，窗口优秀服务案例3个。

**3.比以廉促效。**按照市级推动“解决一个诉求”带动“破解一类问题、优化一类服务”工作要求，**深化“以评促改”**。对一年来各渠道咨询投诉的办理情况进行分析，每季度撰写1篇数据分析总结报告，通过对咨询投诉服务情况的阶段性分析，深入了解企业群众的服务需求点，并结合关键指标全面评估各渠道的服务效能与响应速度。对于一些反复出现的高频问题点，按照“以评促改”工作要求向进驻部门或个人下发“优化工作计划单”，倒逼拿出实招、硬招。结合党纪学习教育，开展“以案明纪，筑防腐拒变之堤”为主题的**“红色足迹”**走访活动，组织党员干部、职工代表参观宝山反腐倡廉基地、淞沪抗战纪念馆等红色基地，通过倾听红色故事、解读反面案例、

分享心得体会，进一步提高全体工作人员的廉洁自律意识。

### **（三）“三评”**

**1.部门互评：**重点围绕履诺践诺、工作作风、窗口服务等方面，每季度组织部门间按照优秀、良好、合格三个等级进行互评。评价结果作为部门评优的依据之一。

**2.企业测评：**通过“好差评”二维码扫码评价、12345热线、电话回访、意见箱以及企业座谈会等渠道，了解企业对中心及进驻部门履职情况的评议，并及时做好意见反馈和问题整改，以实际成效提升企业满意度。

**3.考核综评：**综合部门互评、企业测评及其他服务评价渠道反馈，结合中心季度及年度考核，形成全面反映部门活动表现的综合评价结果。

## **六、实施步骤**

**（一）准备阶段（7月）：**在中心窗口负责人会议上提前进行动员部署，做好活动准备，明确活动开展目的、内容、步骤和职责分工。

**（二）实施阶段（8月至11月）：**按照活动内容和时间节点，组织全体工作人员积极参与，加强督促检查和指导，确保活动取得实效。

**（三）总结阶段（12月）：**对活动开展情况进行总结评估，表彰先进典型，总结经验教训，推动形成长效机制。

## **六、保障措施**

**（一）加强组织领导。**领导小组切实承担直接领导责任，带头做好统筹谋划、组织协调、督促落实，确保活动顺利开

展，取得扎实成效。

**(二) 营造活动氛围。**利用线上线下各类渠道及时对“三亮三比三评”活动进行宣传，深入挖掘、生动展示活动效果，激发工作人员学业务、比技能、创一流的热情。

**(三) 加强督导考核。**领导小组对此次活动实施全程督导、检查，发现问题及时督促整改，并将落实情况作为一项重要指标纳入中心季度、年度考核。

上海市宝山区行政服务中心

2024年8月15日

---

上海市宝山区行政服务中心

2024年8月15日印发

(共印40份)