

上海市宝山区行政服务中心文件

宝行政中心〔2023〕15号

以“三亮 三比 三评”活动为抓手 深入推进“双在双争”提升行动的实施方案

为进一步提升政务服务标准化、规范化、科学化、便利化、智慧化水平，更好助力“主阵地、主城区、样板区”建设，按照区委《关于推进“五清工程”建设清廉宝山的实施意见》（宝委〔2023〕9号）、宝机委《关于印发〈宝山区区级机关深入推进机关党建“双在双争”提升行动计划〉的通知》（宝机委〔2023〕12号）有关要求，区行政服务中心组织开展以“建功担使命 实干促发展”为主题的“三亮 三比 三评”活动，特制定如下实施方案。

一、总体目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，坚持以党的政治建设为统领，以模范机关创建为牵引，以切实提

升企业群众实际获得感，打造“一网通办”智慧好办为目标，通过开展“三亮 三比 三评”活动，引导激励党员干部争当先进、争做表率，有效提升中心员工的工作积极性，增强中心团队的凝聚力和向心力，切实推动行政审批服务提质增效，共同打造更具竞争力的一流营商环境。

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，具体如下：

组 长：闫乐

副组长：陈志英、依尔扎提·普拉提

组 员：中心各科室负责人和各进驻部门窗口负责人

三、参与对象

中心全体工作人员（含各进驻部门窗口工作人员）

四、主要内容

（一）三亮

1.亮身份。全体工作人员规范着装，所在窗口摆放彰显服务理念标语铭牌；党员一律佩戴党员徽章并于所在窗口铭牌上增设“党员示范岗”标识；当季“服务明星”获得者于所在窗口摆放相关奖牌。

2.亮标准。按照政务服务标准化建设相关要求，全体工作人员提炼核心工作标准、服务内容、办事程序，经审定后通过大厅公示栏、宣传屏进行公示。

3.亮承诺。围绕党章党纪、岗位职责、工作目标和重点任务，全体工作人员作出可操作、可量化的服务承诺，并摆

桌上墙予以公开，自觉接受企业群众监督。

(二) 三比

1.比业务技能。各进驻部门针对创新亮点、业务难点、服务痛点定制培训专题，高质量完成培训带教任务。中心将每一次培训讲义、现场视频分类编号存档，为知识竞赛、岗位测试累积素材。每月围绕政务服务审批制度改革、政务服务中心标准化建设、“创全”工作及窗口业务知识、行为规范等内容，梳理形成知识题库，组织开展“一月一考”，选出一批业务能力突出的政务服务“店小二”。

2.比服务业绩。每月统计前台窗口工作人员叫号量、收件量、退件量等指标和后台进驻部门窗口工作人员网办率、全程网办率、退件量、12345三方通话接通率等指标，结合“两个免于提交”“一次办成率”等信息化功能应用情况和当月现场巡查、电子监察、电话抽查等情况，按照窗口大类进行分组排名，对排名靠前的工作人员实行奖励通报，对排名靠后的工作人员及时督促提醒。每月排名结果将作为年（季）度评优评先重要参考依据。

3.比工作作风。对照“清廉宝山”建设要求，巩固深化“干部队伍作风集中整顿年”活动成果，开展清廉窗口创建行动，联合各进驻部门开展廉政党课、廉政主题党日、签订廉洁承诺书等活动，推进窗口作风建设常态化、长效化。加强党风廉政建设和反腐败工作，年底组织中心各科室、各进驻部门开展1次自查自纠，杜绝办事程序不透明、办事依据不公开等因素带来的廉政风险。

(三) 三评

1.支部测评。对照“模范机关”创建和“五强四敢双创”行动要求，结合“三比”活动，看支部党员在“服务群众”“技能比拼”“廉洁从业”中是否充分发挥模范带头作用，由支部委员会讨论确定后，评选出年度“党员先锋岗”和“党员责任区”。

2.企业测评。设置“办不成事”反映窗口，进一步畅通反映渠道，方便企业反馈诉求。扎实开展领导干部“陪办”工作，定期邀请企业代表到中心座谈，多角度听取办事企业的意见和建议，做好企业意见的反馈和问题的整改，虚心接受企业监督。

3.考核测评。结合政务服务“好差评”“12345”热线、总台电话等各渠道评价情况，重点围绕服务质量、综窗建设、“一网通办”改革落实情况等方面进行评分，先由员工个人进行自评和互评，再由各科室负责人或业务主管进行推优形成初步名单后，上报活动领导小组，经“三重一大”会议讨论通过，评选出年（季）度优秀员工。

五、实施步骤

(一) 准备阶段（5月初）：及时制定活动方案，明确职责分工，作出工作部署。

(二) 实施阶段（5月中旬-11月底）：按照活动内容和时间节点，引导全体工作人员积极参与，推进活动扎实有效开展。

(三) 总结阶段（12月）：利用线上线下各类媒体，深

入挖掘、生动展示活动效果，提高总结宣传先进事迹、典型做法、成功做法的能力，营造良好舆论氛围。

六、保障措施

（一）严紧压实责任。领导小组要切实承担起直接领导责任，带头统筹谋划、组织协调、督促落实，确保活动顺利开展、取得实效。

（二）注重氛围营造。充分利用中心公众号、内部网站、工作群等平台广泛动员宣传，组织各科室负责人、进驻部门窗口负责人开展大讨论，进一步明晰活动的目的和意义。

（三）加强督导考核。领导小组将对此次活动实施全程督导、检查，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
2023年5月8日



上海市宝山区行政服务中心

2023年5月8日印发

（共印90份）