

东莞市住房和城乡建设局

东建市〔2018〕111号

关于印发《东莞市住建局关于开展“创建文明接待窗口、做群众满意接谈员”活动实施方案》的通知

各科室、下属各单位：

为深入学习贯彻党的十九大精神，进一步提升群众来访接待服务质量，树立服务群众的良好形象，我局研究制定了《东莞市住建局关于开展“创建文明接待窗口、做群众满意接谈员”活动实施方案》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

东莞市住房和城乡建设局

2018年8月28日

东莞市住建局关于开展“创建文明接待窗口、做群众满意接谈员”活动实施方案

为深入学习贯彻党的十九大精神，进一步提升群众来访接待服务质量，树立服务群众的良好形象，根据东莞市信访局《关于开展“创建文明接待窗口、做群众满意接谈员”活动的方案》要求，结合实际情况制定本实施方案。具体方案如下：

一、指导思想和目标任务

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大精神，认真学习贯彻习近平总书记对信访工作的重要指示批示精神，认真学习省委书记李希对信访工作的批示精神，坚持以人民为中心的服务理念，按照“内强素质、外树形象”要求，带着责任和感情做好每一位来访群众的接待工作，不断提高来访接待窗口为民服务的能力和水平。

通过开展“创建文明接待窗口、做群众满意接谈员”活动，着力抓作风改善服务形象，着力抓制度改善工作方法，着力抓纪律改善工作秩序，着力抓环境改善窗口面貌，更好地为来访群众办实事、解难事，努力实现“让形象更佳、让服务更优、让窗口更亮、让环境更美”的总体目标。

二、主要内容

（一）让形象更佳。接谈员要牢固树立群众观念，增强服务意识，牢记为人民服务宗旨，对来访群众做到“三心接待”，即热心、

诚心、耐心；“四声”回答，即来有迎声、问有答声、走有送声、反映问题有回声；“五个一样”，即对咨询与办理一个样、对有文化与没文化一个样、对初访与重访一个样、对大事与小事一个样、闲时和忙时一个样。对来访群众说话要文明礼貌，细声温和，不允许与来访群众对吵对骂，不允许对来访群众说讽刺、责备、埋怨、污辱的话，严禁说粗话、脏话，不允许做冷漠、傲慢、凌驾于人的事，伤害来访群众自尊心。

（二）让服务更优。在接待窗口要把工作流程，服务内容等向来访群众公示，方便群众反映诉求。接谈员要统一持工作证上岗，共产党员要佩戴党徽，不得衣冠不整、倚靠座椅和俯卧桌面接待来访群众，应主动起立、热情招呼，欢迎来访群众反映诉求、提出意见和建议。要设立候访大厅、接访室，为来访群众提供较为齐备的服务设施。要为来访群众提供笔墨、纸张、药箱、饮用水、水杯等，为来访群众提供走访便利。要在醒目位置悬挂开展创建活动的标语，营造活动氛围。要设立来访群众评议信箱，接受来访群众批评监督。

（三）让窗口更亮。接待窗口每天要安排一名工作人员作为引导员，为来访群众提供问询、接访引导服务。通过张贴文字、摆放信访宣传资料等方式，将《信访条例》《广东省信访条例》及涉及群众信访事项的政策法规，以及群众来访必须遵守的规定等，向来访群众公示，便于来访群众知晓自己的信访权利和义务，引导来访群众文明上访、理智上访、逐级上访。整个接待场所的工作台上只能放置办公用品，不得摆放其他杂物，接谈员的私人物品均要放在橱柜内，清洁卫生用品应放在室内墙角隐蔽处，以不影响服务对象出

入和影响美观为宜。

（四）让环境更美。要建立严格的卫生保洁制度，窗口内外环境要净化、绿化、美化。接访窗口工作区域、办公家具、便民设施等要干净整洁，摆放有序，达到“四无”标准，即无纸屑、无烟头、无痰迹、无垃圾。消防设施要齐备，每天要有人进行安全检查，以保障安全。接访窗口严禁吸烟，并在醒目位置张贴禁烟标识。对来访群众不讲卫生的行为，要予以禁止并做好解释说明工作，确保接待场所始终保持干净卫生。

三、工作要求

（一）组织领导。成立市住建局创建工作领导小组，负责“创建文明接待窗口、做群众满意接谈员”活动的各项工作，由颜志勇调研员担任组长，黄伟副局长担任副组长，周伟凡、牟方伟、陈浩明、钟国伟、汤锦华、翟国兴、谢志强、何贤达、王诗敏、叶庆华任组员。

（二）功能设施。要设有候访大厅、接访室，要确保候访大厅和接待场所内的摄像、录音等设备齐全。信访接待场所要做好领导接访日公示牌、《信访条例》、《广东省信访条例》和有关规章制度的张贴悬挂等宣传引导工作。

（三）服务水平。接谈人员要佩戴工作证上岗，服务热情、文明用语、首问负责、业务熟练、流程规范，贯穿于全年接访、处访全过程。

（四）环境建设。做好接访室、候访大厅的内墙修缮；接访室、候访大厅有便民设施，指示标识明确；有应急药品；有监控设施；

有卫生保洁制度，达到无纸屑、无烟头、无痰迹和无垃圾的“四无标准”。

（五）强化宣传。要充分利用网络、微信、微博等，大力宣传开展创建活动情况，主动接受社会监督。要适时总结和宣传创建活动中涌现的先进典型、先进个人，形成争创群众满意窗口、各工作人员争当群众满意接谈员的工作氛围。