

附件

市民政局“门难进、脸难看、事难办”问题清单

科室：

责任人：

时间： 年 月 日

问 题	具 体 内 容	存在问题	整改措施	完成情况
门禁森严问题	保安、门卫或值班人员办事群众通行或以各种理由故意刁难、工作人员拒绝接待等问题			
内部管理问题	不遵守工作纪律和请销假制度，上下班迟到早退、旷工或擅自脱岗；工作时间睡觉、进餐、串岗、娱乐；上网炒股、聊天、玩游戏，浏览与工作学习无关的网页、视频，或做其他与履行职责无关的事项等问题			
便民服务问题	便民服务和群众咨询投诉热线无人接听、接听后不受理不回复、受理后回复不及时等问题；网站日常管理不到位，维护更新慢、内容陈旧、信息过时、服务功能不强等问题；首问负责制、岗位责任制、AB岗替代制、服务承诺制、限时办结制、责任追究制等制度不落实的问题；办事群众不一次性告知要准备哪些申请材料，并为其提供内容目录和注意事项、填写说明、标准化的格式文书和范本等问题；			

信息公开问题	应该面向群众和企业的各类服务事项，如承办机关、办事地点、办理条件、办理流程、办理结果和收费项目、收费依据、收费标准及咨询投诉方式问题			
服务态度问题	对办事群众不理睬、不耐烦，语气生硬、态度蛮横、行为粗暴，以不知道、不了解、不在职责范围、办理事项人员不在等为由推脱或敷衍办事群众，在办事场所与群众发生争执等问题			
办事效率问题	办事程序过繁，不作为、慢作为、乱作为等问题。对办理事项推诿扯皮、敷衍塞责、不负责任；懒于思考、懒于调查、懒于干事，墨守成规、不思进取；没有明确办理时限，超时限办理或应当场办理而未办理，借机吃拿卡要。			
审批和执法问题	接受服务对象好处，不给好处不办事；没有法律依据的审批事项乱收费、搭车收费；擅自设立备案、审查、认定、评审等前置性审查(核)条件；要求办事群众提供材料过多；多级、重复组织专家(工作人员)评审、现场勘察等专业技术性审查，借机捞好处、多收费；指定或者变相指定审批前置中介服务等问题。行政执法中，是否存在作风粗暴、滥用职权行为以及违规执法、乱罚款、乱收费等问题			