

关于印发《环境保护部关于深入开展“为民服务创先争优”活动的实施意见》的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团环境保护厅（局），部机关各部门，各派出机构、直属单位：

为深入贯彻胡锦涛总书记在庆祝中国共产党成立90周年大会上的重要讲话精神，深入推进创先争优活动，中央决定在窗口单位和服务行业深入开展“为民服务创先争优”活动。依据中央创先争优活动领导小组《关于在窗口单位和服务行业深入开展“为民服务创先争优”活动的指导意见》（创先发〔2011〕13号），经部党组和部创先争优活动领导小组审议，制定了《环境保护部关于深入开展“为民服务创先争优”活动的实施意见》，现印发你们。请结合工作实际，认真贯彻落实。

附件：环境保护部关于深入开展“为民服务创先争优”活动的实施意见

二〇一一年八月二十九日

主题词：环保 为民服务 创先争优 实施意见 通知

抄送：中央创先争优活动领导小组、中央国家机关工委创先争优活动领导小组。

附件：

环境保护部关于深入开展“为民服务创先争优”活动的实施意见

为深入贯彻落实胡锦涛总书记在庆祝中国共产党成立90周年大会上的重要讲话精神，根据中央创先争优活动领导小组《关于在窗口单位和服务行业深入开展“为民服务创先争优”活动的指导意见》，结合环保工作实际，以“环保为民、环保便民、环保利民”为出发点和落脚点，制定我部“为民服务创先争优”活动实施意见如下：

一、明确活动的参加范围

窗口单位和服务行业，主要是指与社会公众关系密切、承担公共职能和社会管理职能的各级机关的工作窗口，与群众生产生活联系密切的企事业单位及其营业网点，以及各级各类行政服务中心（站）。我部作为具有行业管理职能的综合性部门，这次参加“为民服务创先争优”活动的范围是：全国环保系统各地方各部门各单位以及全系统干部职工。“为民服务创先争优”活动着力突出“三个重点”，即以环境保护部直属机关系统为重点，以党员干部为重点，以面向社会为民服务为重点。部机关各部门和环境监察、环境监测、环境影响评价、环境应急、核与辐射安全、环境信访系统以及行政审批大厅、12369环保热线、重金属、危险废物污染防治、农村环保“以奖促治”、“以奖代补”等联系民生最紧密、服务群众最直接、与群众生产生活联系最密切的部门和单位是重中之重，尤其要带头参加好、开展好“为民服务创先争优”活动。

二、明确活动的目标任务

各地方各部门各单位要确立“民生为重、服务为先”导向，围绕环境保护中心任务，从职责和岗位特点出发，深入开展以“环保为民、环保便民、环保利民”为重点、以积极探索中国环保新道路为中心、以“创环保优质窗口、做为民服务标兵”为主题的“为民服务创先争优”活动，努力实现推动科学发展、促进社会和谐、服务人民群众、加强基层组织和人才队伍建设的目标任务，促进环保系统服务意识明显增强、服务作风明显改进、服务效能明显提高、服务能力明显提升。

一是增强服务意识，改进服务作风。坚持党的根本宗旨，牢固树立群众观点，使为民服务成为基层党组织和党员的核心价值观念，做到“四个切实”，即切实转变与群众的关系和对群众的态度，真正做到思想上尊重群众，感情上贴近群众，工作上为了群众；切实纠正个别单位和个人存在的“庸、懒、散、慢”现象，坚决克服办事拖拉、推诿扯皮、敷衍塞责的问题；切实解决门难进、脸难看、话难听、事难办的问题，坚决杜绝吃、拿、卡、要等不正之风，积极倡导阳光服务、微笑服务、规范服务、廉洁服务；切实改变重管理轻服务的倾向，改进政风行风，寓管理于服务之中，满腔热忱对待群众。

二是加强教育培训，提升服务能力。年底前，各地方各部门各单位要采取多种形式，普遍深入开展一次党性党风教育、党纪国法教育和职业道德教育，要继续加大政策法规、业务知识和岗位技能培训力度，深入开展应急监测、岗位练兵、技术演练等活动，以党建带工建带团建带妇建，以部机关党员干部带系统带基层党员干部，以党员队伍素质能力的提高带动全系统干部职工职业道德水平和业务服务能力全面提高，努力建设一支政治强、业务精、服务优的党员干部职工队伍。

三是依法依规办事，提高服务效能。坚持依法行政、依规办事，深化政务公开、深化政务服务，公正执法、公开办事、公平服务；坚持便捷、高效、优质、廉洁原则，优化工作流程，简化办事程序，规范服务标准，落实首问责任制，明确办理时限，提高服务效率；坚持以人为本、环保为民理念，争创群众满意窗口、优质服务品牌、为民服务标兵，促进“六型”机关单位建设。

四是解决突出问题，回应群众期待。认真倾听群众意见，努力满足群众合理需求；认真整合服务资源，大力拓展服务领域；认真解决群众反映强烈的饮用水、空气、土壤、重金属污染等重点、难点、热点问题，实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益。努力让人民群众喝上干净的水，呼吸上清洁的空气，吃上放心的食物；努力解决损害群众健康的突出环境问题，切实维护群众环境权益；努力让群众感受到创先争优带来的新气象新变化新发展。

三、明确活动的主要载体

各地方各部门各单位要按照先进基层党组织“五个好”、优秀共产党员“五带头”的基本要求和“为民服务创先争优”活动的目标任务，围绕“五亮五比五评”载体和抓手积极开展活动，带动广大干部职工争创群众满意窗口、争创优质服务品牌、争创为民服务标兵。

一是亮身份、亮承诺、亮标准、亮流程、亮结果。各地方各部门各单位要广泛开展“五亮”活动，即可采取党员佩戴党徽、服务卡，设立党员责任区、党员标示牌、党员先锋岗、青年先锋岗、巾帼文明岗等形式，亮出党员身份，标明岗位职责；运用展示板、电子显示屏、网络平台、板报、墙报、专栏、张贴等形式公开服务事项和办结时限，亮出承诺内容，亮出服务标准，亮出工作流程，亮出办事结果。部机关各部门和环境监察、环境监测、环境影响评价、环境应急、核与辐射安全、环境信访系统以及行政审批大厅、12369环保热线、重金属、危险废物污染防治、农村环保“以奖促治”、“以奖代补”等联系民生最紧密、服务群众最直接、与群众生产生活联系最密切的部门和单位，要组织党员干部进一步围绕“为民服务创先争优”作出公开承诺。通过开展“五亮”活动，进一步完善权力运行监控机制，推进权力运行程序化规范化制度化，强化权力运行风险管控措施，强化权力运行公正公平公开，强化权力运行面向群众知情、方便群众查询、接受群众监督。

二是比思想、比感情、比技能、比作风、比业绩。各地方各部门各单位要广泛开展“五比”活动，即比思想，坚持以人为本、执政为民，想问题、办事情、定政策、作决策一切从人民利益出发；坚持党的群众路线，把决策的过程作为尊重民意、凝聚民心、集中民智的过程；坚持全心全意为人民服务，着力推动解决人民群众最关心最直接最现实的利益问题。比感情，通过结合工作职责与基层建立联系点，采取调研、走访、座谈等形式，形成听取群众意见、熟悉一线情况、点对点服务群众长效机制；通过改进工作作风，领导机关和领导干部带头经常深入实际、深入基层、深入群众，听取基层和群众意见，增进对群众的感情，了解群众想什么、盼什么、希望我们做什么，最需要什么，最不满意的是什么，增强为民服务的针对性和时效性；通过结对共建做到知民情、解民忧、暖民心，使基层党组织成为推动发展、服务群众、凝聚人心、促进和谐的坚强战斗堡垒。比技能，结合学习型党组织建设、中心组学习、举办培训班、系列讲座、技术比武、技术演练、干部调学、自主选学、个人自学等多种形式，开展岗位培训，不断提高综合素质；结合全国环保系统监测技术大比武成功经验和工作实际，制定本岗位先进标准，开展“对标定位”、岗位竞赛、技能比武等岗位练兵活动，不断提高专业技能；结合积极探索中国环保新道路，开展科技创新、管理创新、执法创新等岗位创新活动，不断提高服务水平。比作风，按照为民便民利民的要求，进一步改进政务服务，加强行政审批大厅建设，逐步实行“一个窗口受理、一站式审批、一条龙服务、一个窗口收费”的运行模式；加强门户网站建设，逐步实现网上办理审批、缴费、咨询、办证、监督以及联网核查等事项。广泛开展文明服务、诚信服务、廉洁服务、高效服务、优质服务竞赛等活动。通过设置群众满意度评价器、意见箱，采取网上投票评估、电话回访、聘请行风监督员等形式，建立健全服务对象与客户满意度测评机制，主动接受群众的评价和监督，深入听取群众意见，坚决整改存在不足，切实转变工作作风，切实解决群众最关心、最直接、最现实的一两个问题，切实形成比学赶帮超的生动局面。比业绩，围绕国务院明确的“十二五”环保工作、今年环保工作的“十项重点”任务，认真梳理本部门本单位本岗位重点和难点工作，提出以创先争优活动推进工作的具体措施，通过设立流动红旗，看实绩、比贡献，推动扎实做好各项工作，全面完成各项工作任务。

三是抓群评、抓互评、抓点评、抓考评、抓示评。各地方各部门各单位要广泛开展“五评”活动，即围绕兑现承诺和完成重点工作情况，结合年终述诺活动，开展党员互评；结合党建考评工作，组织自下而上的群众评议；结合年度班子考核，开展自上而下的领导点评，采取适当方式对“五评”结果予以公示。要将“五评”结果作为选拔干部和表彰先进的重要依据，将“为民服务创先争优”活动中涌现出的“优质窗口”单位和“服务标兵”个人，纳入先进基层党组织、优秀共产党员、优秀党务工作者和系列示范党组织评比表彰活动统筹安排，将组织编写《环保先锋》，把全国环保系统立足本职创先争优先进事迹进行汇编，用身边人身边事教育引导广大环保干部职工争当“为民服务创先争优”的“排头兵”。

四、明确活动的实施步骤

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_7129

