

浙江省住房和城乡建设厅办公室

关于开展 2023 年度全省住房城乡建设系统 “建设红旗窗口、争当服务先锋” 主题活动的通知

各市、县（市、区）建委（建设局）、城市管理（综合执法）局、住房公积金管理中心、总工会、团委、妇联，省直公积金管理中心、杭州市住保房管局、杭州市园文局，有关单位：

为认真贯彻全省深入实施“八八战略”强力推进创新深化、改革攻坚、开放提升大会的精神，全面落实营商环境优化提升“一号改革工程”，持续推进政务服务标准化、规范化、便利化建设，根据《浙江省住房和城乡建设厅 浙江省总工会 共青团浙江省委 浙江省妇女联合会关于在全省住房城乡建设系统开展“建设红旗窗口、争当服务先锋”主题活动的通知》（浙建政服发〔2022〕68号）要求，决定开展 2023 年度全省住房城乡建设系统“建设红旗窗口、争当服务先锋”主题活动（以下简称“主题活动”）。现将有关事项通知如下：

一、活动主体

省、市、县（市、区）住房城乡建设系统（包括住建、住

房公积金、城管执法、水务燃气等) 政务服务、公共服务窗口和窗口工作人员。

二、时间安排

2023 年度主题活动开展时间为 4—10 月，分动员部署、组织实施、申报推荐、评价认定、宣传提升等五个阶段进行：

(一) 动员部署阶段(2023 年 4 月)。印发 2023 年度主题活动通知，召开相关会议。各单位结合实际负责组织、宣传与实施，做好动员部署工作。

(二) 组织实施阶段(2023 年 4—8 月)。根据主题活动通知精神，各单位对照主题活动要求和标准组织实施。

(三) 申报推荐阶段(2023 年 8 月)。各设区市住房城乡建设主管部门要牵头会同市城市管理(综合执法)局、市住房公积金管理中心(杭州市还需会同杭州市住保房管局、杭州市园文局)，并联合市总工会、团市委、市妇联按照好中选优标准进行“红旗窗口”和“服务先锋”的推荐。推荐材料于 8 月 30 日前报送至组委会办公室。

(四) 评价认定阶段(2023 年 9 月)。主题活动组委会组成评价组，开展实施效果评价，在全体窗口建设基础上认定“红旗窗口”和“服务先锋”。

(五) 宣传提升阶段(2023 年 10 月)。对认定的“红旗窗

口”和“服务先锋”进行通报，并加强宣传，认真总结，提高住房城乡建设系统服务窗口的整体服务水平。

三、工作机构

成立主题活动组委会办公室，设在省建设厅，具体人员名单如下：

- | | | |
|------|-----|--------------------------|
| 主任： | 邓文华 | 省建设厅政务服务中心主任 |
| 副主任： | 俞潜 | 省建设厅直属机关党委专职副书记 |
| | 梁红伟 | 省建设厅住房改革和公积金监管处处长 |
| | 张晓明 | 省建设厅城市管理执法指导处处长 |
| | 黄昭晖 | 省建设厅城市建设处副处长 |
| 成员： | 郑普满 | 浙江省建设建材工会四级调研员 |
| | 应邦育 | 共青团浙江省委基层工作部副部长 |
| | 金晶 | 省妇联妇女发展部四级调研员 |
| | 王小山 | 省建设厅直属机关党委四级调研员 |
| | 彭小影 | 省建设厅住房改革和公积金监管处
四级调研员 |
| | 张旭科 | 省建设厅城市管理执法指导处
二级主任科员 |
| | 孔炜 | 省建设厅城市建设处干事 |
| | 叶晋 | 省建设厅政务服务中心副主任 |

何家骏 省建设厅政务服务中心审批服务科科长

林 磊 省建设厅政务服务中心综合管理科科长

四、认定程序

(一) 申报推荐。各活动主体根据主题活动的要求，按照“红旗窗口”和“服务先锋”标准，开展自评打分、逐级申报。各设区市住房城乡建设主管部门要牵头进行审核并汇总推荐上报。各设区市“红旗窗口”推荐名额不超过4个，原则上要覆盖住建、住房公积金、城管执法、水务燃气；“服务先锋”推荐名额不超过6名。

(二) 专家初审。主题活动组委会办公室组织专家初审，确定20个窗口作为候选“红旗窗口”和40名窗口工作人员作为候选“服务先锋”。

(三) 组委会认定。主题活动组委会组成评价组，开展现场评价，确定10个窗口为年度“红旗窗口”和20名窗口工作人员为年度“服务先锋”。

(四) 公示公布。进行公示，无异议后发文通报。

五、工作要求

(一) 提高认识。各单位要高度重视、精心组织，将主题活动开展与落实营商环境优化提升“一号改革工程”的举措紧密结合，并将开展情况作为年度考评的重要内容。

(二) 加强领导。各单位要成立相应的组织，单位领导要亲自研究部署并抓好落实，确保本单位的主题活动有内容、有抓手、有动作、有成效。

(三) 强化宣传。各单位要加大主题活动的宣传引导力度，多渠道、多形式地对主题活动进行宣传报道，扩大主题活动覆盖面，营造“争先创优”的浓厚氛围。

(四) 务求实效。各单位要认真制定主题活动方案，把握时间节点，明确具体要求，并结合日常工作，创新方式方法，提高工作质量，提升服务水平，确保主题活动取得预期效果。

联系人：夏娟，联系电话：0571-85216960。

附件：1.2023 年度全省住房城乡建设系统“红旗窗口”

申报表

2.2023 年度全省住房城乡建设系统“服务先锋”

申报表

3.2023 年度全省住房城乡建设系统“红旗窗口”

推荐汇总表

4.2023 年度全省住房城乡建设系统“服务先锋”

推荐汇总表

5.“红旗窗口”评价标准

6.“服务先锋”评价标准

浙江省住房和城乡建设厅办公室

（“建设红旗窗口、争当服务先锋”主题活动组委会办公室）

2023年4月23日

附件 1

2023 年度全省住房城乡建设系统 “红旗窗口”申报表

窗口名称		电话	
所在地址		邮编	
联系人		电话	
何时曾获 何种荣誉 称号			
主要 事迹			

<p>主要 事迹</p>	
<p>窗口主管单位纪检意见：</p> <p style="text-align: right;">(公章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>	
<p>窗口主管单位意见：</p> <p style="text-align: right;">(公章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>	
<p>设区市主管单位意见</p> <p style="text-align: right;">(公章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>	

附件 2

2023 年度全省住房城乡建设系统 “服务先锋”申报表

姓 名		性 别		出 生 年 月		(2 寸彩色 免冠照片 粘贴处)
籍 贯		民 族		政 治 面 貌		
文化程度			联 系 电 话			
工作单位				职 务		
何时曾获 何种荣誉 称号						
主要 工作 简历						

主要
事迹

所在窗口主管单位纪检意见：

(公章)

年 月 日

所在窗口主管单位意见：

(公章)

年 月 日

设区市主管单位意见

(公章)

年 月 日

附件 3

2023 年度全省住房城乡建设系统“红旗窗口”推荐汇总表

推荐单位（公章）

年 月 日

序号	窗口名称	所在地址	联系人	联系电话	主管单位	备注

注:1.由设区市住房城乡建设主管部门牵头推荐,需会同本市住房城乡建设系统其他相关职能部门,并联合市总工会、团市委、市妇联共同审定;

2.推荐名额不超过 4 个,原则上要覆盖住建、住房公积金、城管执法、水务燃气;

3.汇总表应附“红旗窗口”申报表(附件 1)。

附件 4

2023 年度全省住房城乡建设系统“服务先锋”推荐汇总表

推荐单位（公章）

年 月 日

序号	姓名	所在窗口	职务	联系电话	主管单位	备注

注:1.由设区市住房城乡建设主管部门牵头推荐,需会同本市住房城乡建设系统其他相关职能部门,并联合市总工会、团市委、市妇联共同审定;

2.推荐名额不超过 6 个;

3.汇总表应附“服务先锋”申报表（附件 2）。

附件 5

“红旗窗口”评价标准

序号	项目	建设内容	分值	评分标准	自评分	考核分
1	组织领导	1、加强对本部门窗口创建工作的领导，制订活动方案，落实保障措施。2、加强宣传教育，落实创建责任，组织自查，开展群众测评，采取多种形式营造创建浓厚氛围。3、开展活动资料收集齐全、保存完整。	10分	查看文件资料（文件、会议记录和活动照片），有一项不落实扣3分，发现不符合标准规范的酌情扣分。		
2	政务服务标准化	1、依法依规设立事项，有完善的本部门政务服务事项基本目录。2、规范统一办事项目名称，统一工作流程。3、公开审批项目名称、审批依据、申请条件、申报材料、办事程序、承诺时限、收费标准及依据、办事流程图等内容。4、公开服务窗口受理投诉的部门、地点、监督电话。	20分	现场实地查看，有一项不落实扣5分，发现不符合标准规范的酌情扣分。		

序号	项目	建设内容	分值	评分标准	自评分	考核分
3	政务服务 规范化	1、工作人员形象上墙、佩证上岗，仪容仪表端庄，用语文明规范。2、工作人员服务态度热情周到、耐心细心、服务快捷。3、提供咨询引导服务。4、严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。	20分	看现场，明查暗访，有一项不落实扣5分，发现不符合标准规范的酌情扣分。		
4	政务服务 便利化	1、按照“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”的要求，优化业务流程，通过系统对接整合和数据共享，减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限。2、全面推进网上审批，加快实现“一网通办”，推动企业和群众经常办理的政务服务事项“就近办”、“秒报秒批”、“掌上办、指尖办”。3、已进行无障碍环境建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。4、开展各类邮寄办理，降低企业和群众办事成本。	20分	看现场，查资料，明查暗访，有一项不落实扣5分，发现不符合标准规范的酌情扣分。		

序号	项目	建设内容	分值	评分标准	自评分	考核分
5	政务服务 廉洁化	1、严格依法行政，无执法不公、滥用职权和各种乱收费、乱摊派等损害群众利益的行为。2、工作人员自觉遵守党风廉政建设各项规定，行为规范。3、教育、监督、考核等制度落实，政治业务学习和职业道德教育经常化、制度化。4、监督机制健全，纪律严明，对群众反映的问题及时处理，认真整改。	20分	查资料，走访群众、明查暗访、个别谈话了解，有一项不落实扣5分，发现不符合标准规范的酌情扣分。		
6	加分事项	1、窗口工作成绩突出，近三年内被授予国家级荣誉称号加8分，省部级荣誉称号加5分，设区市级荣誉称号加3分，县级荣誉称号加1分，可累计加分，最多不超过8分。 2、在优化政务服务方面推出新举措的，加1分，可累计加分，最多不超过2分。	10分	查看资料。		
7	一票 否决项	1、窗口工作人员违纪违法行为已被查实确认的。2、浙江省政务服务网非客观原因当年“差评数”4个（含）以上的。3、窗口因办件明显错误，产生严重后果的。4、发现申报材料、备查资料造假的。				

附件 6

“服务先锋”评价标准

序号	项目	争 创 内 容	分值	自评分	评价分
1	政治素质 过硬	讲政治，理想信念坚定；能自觉学习，理论联系实际；能自觉遵守廉洁自律各项规定；认真贯彻落实上级的决策部署，服从管理，服从大局。	20 分		
2	服务质量 过硬	具有强烈的事业心和责任感，工作认真负责，严谨细致，勤勉努力，踏实肯干，具有良好的职业操守，恪守窗口工作人员行为准则和行为规范；能精益求精，攻坚克难，努力争创优良业绩；敢于负责，能提出工作中存在的问题并提出对策建议；乐于奉献，主动加班加点，确保工作顺利完成；上班期间精神饱满，仪表整洁，统一着装，佩证上岗；服务群众热情主动，文明礼貌，耐心周到，尽职尽责。	25 分		
3	业务技术 过硬	工作能力强，工作中形成业务成果（案例、工作规程教程），在系统内被推广使用；熟练掌握本岗位负责的业务工作，工作业务素质较强，胜任本职岗位；工作有计划，有组织，工作效率高；主动为企业提供针对性指导，帮助企业和办事群众解决困难和实际问题。	25 分		

4	廉洁自律 过硬	自觉遵守国家法律法规，清正廉洁，公正办事，无吃拿卡要、以权谋私等行为；对上级的指示、要求、规定，做到有令则行，有禁则止；严格遵守考勤制度和work纪律。	20分		
5	加分事项	1、个人工作业绩突出，近三年内被授予国家级荣誉称号加8分，省部级荣誉称号加5分，设区市级荣誉称号加3分，县（市、区）级荣誉称号加1分，可累计加分，最多不超过8分。2、在优化政务服务方面提出新举措的，加1分，可累计加分，最多不超过2分。	10分		
6	一票 否决项	1、违反廉洁自律规定，违纪违法行为已被查实确认的。2、因服务态度、质量等原因引起服务投诉2次以上，经核实情况属实的。 3、浙江省政务服务网非客观原因当年“差评数”2个（含）以上的。4、发现申报材料、备查资料造假的。			