

龙口市人民法院文件

龙法发〔2023〕77号

政务服务差错通报制度

为进一步提升院机关政务服务保障能力水平，努力实现政务运行“零差错”，现就有关通报制度规定如下。

一、通报内容

政治部对院机关在值班值守、会议活动、公文处理、政务督查、政务接待等政务服务工作中存在的违反工作规定的问题进行通报。

二、通报方式

政治部负责起草通报，以专刊形式按时发布。

三、相关要求

1. 综合办公室、审管办定期对制约政务服务质效的问题进行梳理总结，汇总提报至政治部。

2. 被通报部门要认真对照问题开展自查自纠，举一反三提升政务运行保障能力，努力实现“零差错”。

附件

政务服务差错通报标准

（一）值班值守

1. 值班基本制度不健全, 或值班人员不熟悉制度的。2. 带班、值班人员空岗, 或值班电话转接的。3. 值班电话服务被群众投诉查实的。4. 值班记录混乱、缺失的。5. 突发事件迟报、瞒报、谎报的。6. 对上级调度的紧急信息不按要求反馈的。7. 参与突发事件应急处置的领导无法联系的。

（二）会议活动

1. 会议通知收发、会议报名、会场组织、材料提报、视频线路保障等环节出现问题, 影响会议正常召开的。2. 会议无故缺席、随意替会、迟到早退的, 汇报严重超时、不按要求着装的。3. 会议发言材料分管领导审定, 提交会议研究的。4. 院长办公会议、院党组会议题材料准备不充分、程序不规范、质量不过关的。5. 未按会议要求提前请假的。

（三）公文处理

1. 未及时接收办理市协同办公系统、法院电子公文传输系统批转的公文。2. 直接向市级领导个人报送请示报告类公文的。3. 一份公文多个请示事项, 或报告类公文中夹带请示事项的。4. 只以书面形式向领导个人呈报的汇报材料中包含涉及申请政策、资金、土地指标等方面请示事项的。5. 未经分管领导审阅同意, 向

主要领导呈报汇报材料的。6. 涉及国家秘密的公文未准确标注密级和保密期限的。7. 公文拟稿质量低，或出现明显文字、数字错误的。8. 代拟稿牵头部门未与相关部门达成一致意见，提请发文的。9. 经院长办公会议、院党组会议研究通过拟正式发文，牵头部门超过会议结束 2 个工作日提报的。

（四）政务督查

1. 对院长办公会议、院党组会议作出的重大事项决策，院机关主要领导指示、批示事项等安排落实不力的。2. 对职责范围内工作，抗拒、拖延或推诿扯皮的。3. 对由多部门共同办理的事项，主办部门不主动牵头协调，或协办部门不积极支持配合，致使工作延误的。5. 对重要督查事项重要进展和重大变化不报告的。6. 掩盖事实或提交的关键材料、数据存在错误的。7. 工作随意性大，不按督查规程操作造成失误的。

（五）政务接待

1. 与来客对接不主动、不认真，受到投诉或延误重要信息的。2. 接待方案、来客报告单、背景素材报送不及时、不准确的。3. 泄漏接待工作信息造成不良影响的。4. 超范围陪同调研，或随意变更调研点位、调研内容，或调研现场准备不充分的。5. 就餐陪同人员超标、食品安全不合格、酒店服务差的。6. 未经请示擅自安排摄像、照相等新闻媒体的。7. 现场环境不整洁，或出现治安、信访事件的。8. 参加活动人员变化，日程变化未提前告知的。

龙口市人民法院
2023年9月19日

龙口市人民法院综合办公室

2023年9月19日印发
