

梅州市梅县区水务局文件

梅县区水务〔2025〕104号

关于印发《梅州市梅县区水务局政务服务效能 监察制度》的通知

局机关各股室，局属各单位：

根据梅州市梅县区政务服务和数据管理局《关于各单位制订“效能监察制度”的通知》要求，经局党组同意，现将《梅州市梅县区水务局政务服务效能监察制度》印发给你们，请认真贯彻执行。

梅州市梅县区水务局
2025年9月20日



抄送：梅州市梅县区政务服务和数据管理局。

梅州市梅县区水务局

2025年9月20日印发

（共印30份）

梅州市梅县区水务局政务服务效能监察制度

第一条 为进一步提升政务服务效能，强化政务服务全流程监管，切实保障政务服务规范、高效运行，杜绝超时办结导致出现“红黄牌”预警情况，制订本制度。

第二条 总体目标：建立健全政务服务效能监督机制，通过常态化、制度化监察，推动政务服务标准化、便捷化、透明化，确保政策执行落地，不断提升群众和企业满意度。

第三条 监察对象：行政审批、政务热线（12345）办理、公共服务等岗位人员的工作作风、服务态度、履职情况。

第四条 监察内容包括以下三个方面：

（一）效率监察：是否落实“限时办结”“一次性告知”“最多跑一次”等制度；是否存在超期办理、无故拖延、重复索要材料、超时办结等导致出现“红黄牌”问题。

（二）服务监察：是否存在“门难进、脸难看、事难办”或语言粗糙等不良服务态度现象问题。

（三）作风监察：是否存在推诿扯皮，是否遵守廉洁纪律，有无吃拿卡要或接受服务对象宴请等行为。

第五条 监察方式有以下两种：

（一）日常监督：通过政务服务平台实时监控办件进度、超期预警情况；现场检查：暗访、抽查、模拟办事等。

（二）专项督查：针对重点高频事项、政务热线（12345）办理情况开展专项效能检查。

第六条 监察机构由局机关分管政务服务和分管纪检监察的领导和干部组成。

第七条 责任追究：

（一）效能监察结果纳入年度考核，与评优评先挂钩；

（二）对因工作不落实导致出现“红黄牌”问题的工作人员通过谈话提醒、约谈、通报批评等方式进行处理，情节严重的，移交纪检监察部门依规给予党纪政纪处分。

第八条 本制度自 2025 年 9 月 20 日起施行。