

穗纪办通报

〔2019〕第35期

中共广州市纪委办公厅

2019年11月26日

关于番禺区洛浦街政务服务中心 漠视群众利益典型问题的通报

党的十九大以来，全市各级党组织和广大党员干部在市委的正确领导下，认真贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，深入开展基层正风反腐专项治理，深入整治漠视侵害群众利益的问题，不断推动党风政风向善向好。但是，仍然有少数基层干部对群众利益诉求漠然处之，推诿扯皮，为官不为。为强化警示教育，现将近期番禺区委、区纪委严肃查处的洛浦街政务服务中心漠视群众利益问题通报如下。

一、基本情况

今年6月12日，群众周某到洛浦街政务服务中心办理商事登记业务，窗口经办人员陈艳苹（聘用人员）告知其申请材料为旧版申请书，拒不办理，因政策解释不清晰致使周某不满。陈艳苹未能控制个人情绪，与周某发生争吵，后经该中心负责人梁健华与保安、群众劝阻后平息。当晚，周某将现场视频上传互联网，迅速被各大网络媒体平台转发，造成严重不良影响。经查，该中心政务服务质量测评多次在全区排名靠后，区市场监管局在全区启用新版商事登记申请表后，该中心仅在现场公告提示，未在现场向办事群众提供表格，也未在政务网站提供电子表格下载，导致办事群众无所适从。陈艳苹作为窗口服务人员，此前已多次与办事群众发生争执，服务周某过程中态度恶劣，行为不当，已被辞退处理；分管该中心工作的洛浦街人大工委主任林沂日常管理指导不到位，对政务服务存在的问题未采取有力措施整改，受到党内警告处分；该中心负责人梁健华疏于管理，对当天发生的事件应急处置不及时，受到党内警告处分，并被降级、调整工作岗位（由组长降为副组长）；区市场监管局洛浦监管所派驻该中心工作人员陆志明业务指导不力，受到诫勉问责；区市场监管局洛浦监管所所长骆贤波疏于管理，受到党内警告处分；区市场监管局分管领导谭燕文工作统筹部署不细、督促检查不严，到洛浦街政务服务中心指导检查却未发

现存在的问题，受到党内警告处分。同时，番禺区委对负有主要领导责任的洛浦街党工委书记曾远明、番禺区市场监管局党组书记、局长卢鼎作出诫勉问责，责令洛浦街党工委、番禺区市场监管局党组作出书面检查。

二、原因剖析

（一）党的领导不力。加强党的领导是党的事业的根本保证。洛浦街政务服务中心政务服务测评考核多次排名垫底，群众反映强烈却没有整改，其根本原因在于洛浦街道党工委、办事处党的建设缺失，在党的事业中未能发挥好党的领导核心作用，未能深入践行群众路线要求，没有把群众诉求放在心上，对群众冷暖缺乏体察，滋生高高在上的官僚作风。陈艳苹屡次与办事群众发生争执，有关领导没有及时抓早抓小、防微杜渐，而是听之任之、放任自流，最终造成不良影响。

（二）工作作风飘浮。党的作风建设是党的生命线，没有优良的作风我们终将一无所成。番禺区在6月份全面启用新版商事登记申请书后，区市场监管局、洛浦街道在政务网站公告但未提供电子表格下载，也未在办事现场摆放，却要求群众使用新版申请表格，导致办事群众无所适从。区市场监管局商事登记事权下放后监管责任也下放，不仅未按要求安排干部驻场指导业务，只是违规安排工勤人员驻场，而且事发当天也无人在场值班，监管责任严重缺位，导致政务服

务问题易发多发，群众意见较大。

（三）责任机制缺失。责任清才能敢担当。洛浦街道与区市场监管局对政务服务中心工作事项分工不清晰，责任不明确，互相依赖、推卸责任，不担当不尽责。洛浦街道认为政务服务中心窗口工作人员日常工作由区市场监管局进驻人员指导管理，对窗口工作人员履责情况疏于监管，情况不明；区市场监管局和洛浦市场监管所认为窗口工作人员由街道聘请，应由街道管理，本部门仅负责后台审核业务，对窗口工作人员的作风、业务素质等不听不问不管，导致政务服务中心问题矛盾长期叠加。

（四）队伍建设滞后。贯彻落实党的路线方针政策关键靠人。洛浦街道属于番禺区北部商业核心区，经济活跃，商事登记业务量大，但洛浦街道与区市场监管局对政务服务中心工作人员监督管理不到位，缺少业务培训和教育，干部队伍管理和作风建设“宽、松、软”，责任能力和服务水平远无法满足当地群众、企业需求。2017、2018年番禺区组织第三方行政效能评估，洛浦街政务服务中心连续两年排名垫底，其中服务质量和作风问题是被扣分的重要内容，与构建现代化国际化营商环境部署要求存在较大差距，影响当地营商环境和政治生态建设。

三、警示教育

（一）务必增强人民立场。当前，“不忘初心、牢记使

命”主题教育正深入开展。面对百年未有之大变局、“两个一百年”历史的关键期，各级党组织要切实加强党的领导，推进党的建设新的伟大工程，坚持以党的自我革命推动伟大的社会革命，保持“为人民谋幸福、为民族谋复兴”的初心和使命，举一反三、响鼓重锤、强化教育。党员干部要落实“守初心、担使命，找差距、抓落实”的总要求，对准“理论学习有收获、思想政治受洗礼、干事创业敢担当、为民服务解难题、清正廉洁作表率”的目标，引以为戒、把正方向、找准问题、认真整改，提高思想认识，增强人民立场，增进群众感情。

（二）深入治理“四风”问题。“四风”问题是党的大敌，人民的大敌。党长期执政条件下实现自我净化、自我完善、自我革新、自我提高，破解历史兴亡周期率，必须紧紧依靠纪检监察机关协助党委推进全面从严治党，坚持“三个一以贯之”，破除“四风”大敌。各级纪检监察机关要强化政治监督，以全面从严治党巩固党的团结统一，增强党的领导核心作用，确保党的十九大精神和党中央重大决策部署贯彻落实到位。要驰而不息纠正“四风”，深入治理形式主义、官僚主义问题，尤其是漠视侵害群众利益问题，在坚持中巩固、深化、拓展全面从严治党新成果。

（三）切实提高治理能力。广州既是千年商都，又是改革开放的前沿阵地，应当始终走在改革创新的前列。当前，

全国各地认真贯彻落实党的十九届四中全会精神，坚持和完善中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化。最近广州举办“读懂中国”国际会议，描绘新一轮经济全球化的伟大蓝图。在省委支持广州实现“四个方面出新出彩”的关键时刻，各级党委、政府及领导干部应当心往一处想、劲往一处使，坚决做到“两个维护”，激发党员干部担当作为、干事创业，推动党的各项事业上新水平。特别是要深化改革，构建职责明确、依法行政的政府治理体系，创新行政方式，提高行政效能，建设人民满意的服务型政府，为广州实现老城市新活力、推动国家中心城市建设全面上新水平作出积极贡献。

发：各区党委、纪委监委，市直局以上单位党委（党组），市纪委监委各派驻（出）机构、市管企业纪委、驻市管金融企业纪检监察组、市管高校纪委、市委巡察机构。

送：市纪委监委、市监委委员，市纪委监委副秘书长。

中共广州市纪委办公厅文秘处

2019年11月27日印发
