牢记使命 敢于担当 打造綦江优质服务示范窗口

——区政务服务管理办公室党组抓党建促发展纪实

窗口服务规范有序

每周通报会现场

今年以来,区政务服务管理办公室党组坚持按照“围绕服务抓党建、抓好党建促发展”的工作思路,紧紧围绕“为群众办好事、让群众好办事”的总目标,在“深化改革、提高群众的获得感、努力提升满意度”三个方面精准发力,有效地促进了“服务群众便利化、服务方式标准化、服务手段网络化”建设,扎实推进我区行政审批制度改革,为全区经济社会发展做出了积极的贡献。

数据显示,今年1至6月,区政务服务办累计受理办结各类行政审批服务事项和便民服务事项32.07万件。其中行政审批服务事项21.57万件、便民服务事项10.5万件。经电话随机回访1260人次,群众满意率达99.87%,基本实现了无违纪、无差错、无有效投诉,群众满意度高“三无一高”的目标。

明晰责任 抓好党风廉政建设

区政务服务管理办公室党组始终以构建党风廉政责任体系为抓手,加强落实全面从严治党工作,从明确党组的集体责任、党组书记的领导责任、班子成员的个体责任,层层落实,定岗位定工作定职责,分类细化工作,保证了每项工作有人管、有人负责。

抓班子,强化集体领导。党组坚持把建章立制、按章办事作为党组建设的首要任务来抓,进一步制定和完善了《从严落实党建工作责任制》《党风廉政教育制度》《党组议事规则》《党组班子成员谈心交心制度》等8个党的建设相关制度。严格落实民主集中制和重大事项报告制度,坚持重大事项集体研究制度,杜绝以领导碰头会代替党组集体研究。目前,区政务服务办党组班子风清气正,民主氛围浓厚,集体领导能力得到增强。

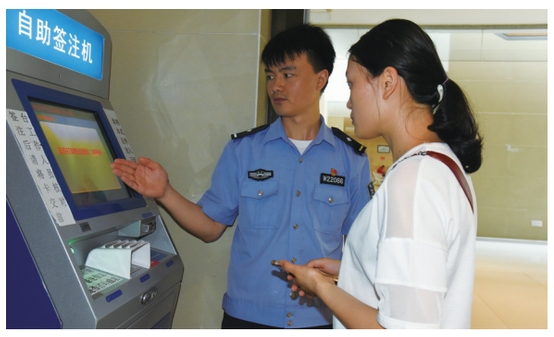
抓落实,明确“一岗双责”。党组按照“一岗双责”的要求,将党风廉政责任分解到各科室、办件窗口,落实到人,形成了“同部署、同检查、同考核,一级抓一级,层层抓落实”的工作格局。

党组书记分别与班子成员和各科室负责人签订了《党风廉政建设责任书》,机关干部职工向党组签订了《党风廉政建设承诺书》。每逢重大节日期间,采取开会和发信息等形式,向全体机关干部、职工进行廉政教育和警示提醒,党组书记坚持每季度一次与班子成员、中层干部分别进行了廉政谈话,进一步筑牢防腐拒变的“防火墙”。

抓队伍,营造良好风气。始终坚持党管干部的原则,认真落实《党政领导干部任用条例》,在机关支部换届时,选拔任用4名年轻干部担任支部委员,营造出了浓厚的干事氛围,使干部队伍迸发活力。

抓纪律,促进作风好转。班子领导成员带头认真落实执行中央八项规定,着力纠正“四风”。针对个别干部、工作人员纪律观念淡薄、作风涣散的现象,相继建立和规范了“请销假、上下班考勤、监督检查、责任追究、倒查追责”等制度。通过增加明察暗访频率,有针对性地开展作风纪律整顿和行业作风整治,加大了问责和曝光力度,使干部职工作风纪律建设取得明显成效。

创新管理 优化政务服务环境



指导群众办证

“群众来中心大厅办事,最看重的是窗口工作人员服务态度和办事质量与效率”。据介绍,区政务服务办结合全区机构改革,切实加强了对大厅窗口工作人员的管理工作,努力将政务服务中心打造成为联系群众的纽带、勤政廉政的基地、政府形象的窗口。“日巡查、周通报、月考核、并联审批”制度成为一种常态。

日巡查制度。从周一至周五,区政务服务办领导轮流带值班人员每天对大厅进行巡查,重点检查窗口工作人员在岗情况、文明举止和服务态度等。通过巡查,及时纠正窗口工作人员不当行为,现场受理办件群众的投诉,处理突发情况,维护大厅正常办公秩序。

周通报制度。坚持每周定期召开一次有窗口负责人参加的通报会,通报上一周巡查情况,点评窗口工作人员履职情况,对有违纪违规行为的窗口和当事人进行批评教育,责成改进。由此,为大厅窗口工作人员带上“紧箍咒”,促使他们立足岗位,认真履责,提高工作执行力和办件效率。

月考评制度。每月对窗口工作情况进行考核,根据评选办法和窗口考核成绩,在每月第一个周五下午,召开月考评表彰交流大会,评出当月“优质服务窗口”“优质服务标兵”,并在大厅“光荣榜”中展示。半年来,累计评出“优质服务窗口” 59个、“优质服务标兵”123人次。

建立并联审批制度。对全区重大招商引资项目及涉及重大民生建设工程,开设“绿色通道”,实行并联审批。今年以来累计召开并联审批会议4次,并联审批重大招商引资项目、重大民生工程项目5个,为企业早日动工投产赢得了时间。

创先争优 展示党员标杆风采

区政务服务办党支部积极探索对区级单位派驻中心党员的教育管理模式,加强对未转入中心组织关系党员的教育管理工作,成立了“党员之家”,将50名“派驻”党员编分为7个党小组,民主选举了党小组长。制定并落实了党员活动方案和考核评比办法,将区级各单位入驻中心的党员,纳入统一管理、统一考核、统一评比。

以“三亮”为抓手,做到明白服务。办事大厅各办件窗口,在显眼的位置上都摆着座牌,座牌上将办证人员姓名、身份、服务承诺等内容对外公布。通过“三亮”,即“亮身份、亮承诺、亮流程”,为群众提供明白服务,让办事群众“一听就明白、一看就知道、一问就清楚、一办就满意”。

“亮身份”,让群众知晓。除了为全体窗口工作人员统一制作附有照片和所属职能部门的座牌,窗口党员还佩戴党徽,亮出党员身份,接受群众监督,促使党员进一步增强服务意识,在党员队伍中形成“我是党员我带头”的良好氛围。

“亮承诺”,让群众监督。根据服务窗口单位的性质和特点,在每层楼显著位置张贴了《八必须》《八不准》。向社会郑重作出“语言文明、态度和谐、着装规范、措施到位、效能提高”等5个方面的承诺,65名党员结合自身的岗位职责和工作实际,作出服务群众的具体承诺,并通过座牌、公示栏向群众公开,让群众监督和作出是否满意的评价,努力把承诺事项落到实处。

“亮流程”,让群众明晰。入驻中心的各区级单位窗口通过“一次性”便民告知单、办事指南、中心电子屏幕等形式公开工作流程、工作时限和办事要件,规范服务程序、收费标准,明确服务标准,拓展服务内容,使办事群众一目了然。

以“三评”为推动,做到满意服务。建立自我考评、组织考评和群众测评的工作机制,积极开展“微笑在窗口、满意在大厅”的创先争优活动,提升服务效果。

自我考评。每月窗口工作人员按照中心的行为规范、考核办法作出自我评价,各窗口根据自我考评的结果推荐“优质服务窗口”“优质服务标兵”的人选。对于还存在一定差距的工作人员,由窗口负责人进行谈心,帮助其找准差距,迎头赶上,形成人人争优、人人创优的良好氛围。

组织考评。坚持每月一次对各窗口的服务举措、服务态度、服务效果进行综合考量,并由中心考评工作领导小组进行客观公平公正的考评,评选出“优质服务窗口”“优秀服务标兵”作为标杆,促使其他窗口和窗口工作人员对照榜样学习赶超。

群众测评。通过窗口评价器、电话回访等方式,定期和不定期地对窗口服务环境、服务效能、服务礼仪等方面进行综合测评,及时针对发现的问题督促窗口进行整改。今年,区卫健委服务窗口通手机推出“我服务你评价”新举措,累计收到500余人次的手机短信评价。

以“三创”为载体,做到优质服务。以创优质服务窗口、创优秀服务标兵、创服务品牌为载体,使创先争优活动在为民服务中亮出来,真正做到为群众提供优质的服务。

区卫生健康窗口实行医师护士执业地点变更当场办结制度,极大地方便了医护人员办理变更手续。区市场监督局登记窗口积极应对机构改革,树立“人人是尖兵、个个是强将”的岗位承诺新理念,进一步提升了服务的品质。区税务局窗口依托网络平台,推出网上缴税、延时服务等便民措施,既方便了群众,又提高了工作效率。

区规划自然资源窗口实施“受理五步法”,即准时到岗、准备充分;主动问候、热情接待;规范受理、有问必答;依法办事、以人为本;按时办结、及时归档,受到了办事群众的欢迎。

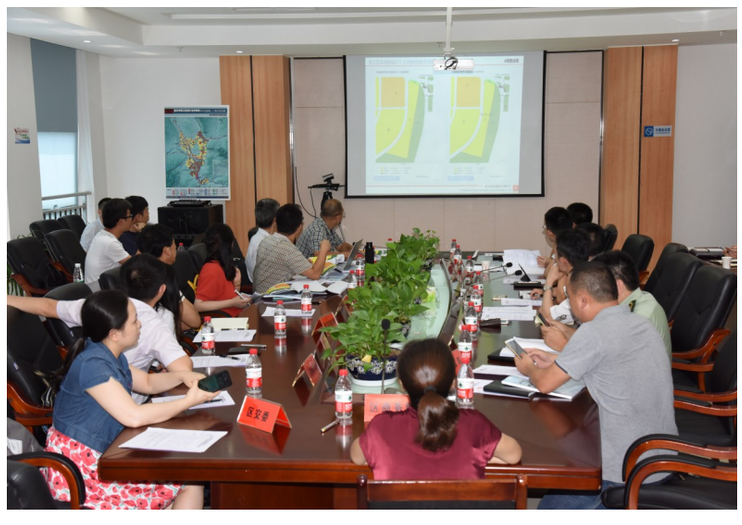
区公安局出入境窗口推出了周六不休假办证服务,满足群众在休息日办证的需求。在日常工作中,做到了不办完最后一个业务不午休,不送走最后一位办事群众不下班,让办事群众满意而来、高兴而归。

区农业农村窗口在抓好窗口服务工作的同时,推出“一线服务工作法”,进村入户,对新发展种养殖业专业大户开展一对一技术服务。今年以来,先后深入文龙、三江、永新等街镇种养殖业大户家中开展送技下乡活动20余场次。

创先争优,展示了大厅党员爱岗敬业的风采。今年以来,办事企业及群众先后向区规划自然资源局、区税务局、区市场监督局、区农业农村委、区交通局等多部门服务窗口送来锦旗和感谢信、表扬信。

文图/特约通讯员　段贵华　通讯员　李沛佩

一站式服务



并联审批会