

打造服务品牌 擦亮城市窗口

——市行政服务中心市城市管理局窗口十年发展纪实

■文/晚报记者 成绍峰 邵群峰 图/资料图片

阅读提示

市城市管理局窗口自进驻市行政服务中心以来,在行政服务中心的正确领导和关怀支持下,紧紧围绕行政服务中心的决策部署,始终坚持“公开、公平、公正”的办事原则,以“便民、高效、廉洁、规范”为目标,按照精细化管理工作要求,认真履行岗位职责,脚踏实地,开拓创新,务实拼搏,卓有成效地开展窗口工作,切实做到审批提速、服务提质、工作提效,极大地方便办事群众。十年来,窗口共受理业务 12857 件、办理业务 12797 件,其中即办件 8330 件、承诺件 4464 件;发放、设置户外广告设施告知单 846 件;接受并解决群众咨询业务 3458 件,先后被服务中心评为红旗窗口 23 次,收到外商和办事群众赠送的锦旗 21 面、感谢信 17 封。



有关领导到市城市管理局窗口指导工作

为进一步搞好窗口工作,为群众提供更加方便、快捷的服务,打造服务品牌,树立政府形象,使窗口真正成为联系群众的桥梁,招商引资的平台,政务公开的亮点,该窗口开拓思路,加大工作力度,制定切实可行的便民措施。

在工作方面,重点落实精细化管理,以管理求发展,向管理要效益,确保工作上台阶、上水平。

一是落实各项规章制度。

对市行政服务中心和市城管局以及窗口的规章制度、服务承诺、工作细则和保障措施进行认真贯彻和实施,并具体细化责任到人,执行责任追究和激励措施,用制度管人,用制度促进工作。

二是抓细节,促管理。

根据工作职责,从小事和细节抓起。上班必须着装整齐,凭证上岗,提前 10 分钟到岗,打扫工作区的卫生,检查承诺文本、程序彩页、名片、意见卡是否齐全,工作期间严格遵守纪律,遵守相关规定,执行相关制度,按程序办事,对待群众要注意一言一行、一举一动,掌握好分寸,做到一口清、一事清,做到件件有落实、事事有回音。

三是做好市行政许可项目的受理、运转、审批工作,做到依法行政。

市城管局共有 16 项行政许可项目,针对 16 项行政许可事项对其审批内容、法律依据、承诺期限、申报材料、办事程序以及收费标准进行整理——规范,做到“严、细、谨、实、新”并及时向社会公开,按照《行政许可法》和相关法律规定正确使用格式文本,依法进行网络受理、运转、审批、办结、存档,确保运作透明不留死角,使群众享受更充分的知情权,有力杜绝关系审批和人情审批以及乱作为现象发生。

四是坚持以人为本,搞好优质服务。

强化小窗口、大服务意识、责任意识和便民、利民意识,树立门好进、人好找、脸好看、话好说、事好办的五好风气。对待群众努力做到“五心”和“六服务”。五心是:接待群众要热心,听取群众问题要细心,解释政策要耐心,解决问题要真心,帮助群众要诚心。六服务是:微笑服务、热情服务、主动服务、限时延时服务、诚信服务、高效服务。变审批为服务,变管理为帮助,只设路标不设路障,创新推出一事无两趟的人性化服务,并要及时配合服务中心做好外商投资企业和弱势群体登门服务工作,切实发挥便民利商作用。五是拓宽服务领域,创新服务手段,做好审批业务以外的咨询工作。在做好 16 项市行政许可项目审批工作的同时,只要是来该窗口咨询的问题,他们一定帮助解决。第一,及时掌握本系统的工作开展情况,把群众反映的路不平、灯不明、下水道不畅、燃气、暖气管道不通等和群众生活息息相关的热点、难点、焦点问题及时给群众解释清楚,解决到位。第二,牵扯其他单位的业务,积极协调,负责办结。第三,为外商提供可靠信息和服

务,便于外商在我市投资。

同时,该窗口改进工作方法,提高工作效率。对审批事

项,把办结下限时间作为承诺办结时限,尽力缩短办事时限,简化办事程序,落实“联办制”和“首问负责制”审批办法,实行“一门受理,一站式服务,一条龙服务”的办理模式,在一个窗口办好,交规定费办成,按承诺期办结。对于特殊问题要分清主次,急事急办、特事特办,坚决不能让群众多跑路、跑冤枉路。

商丘市特殊教育中心是梁园区唯一一所特殊教育学校,教育的对象全是聋哑、智障的残疾孩子。由于该学校坐落在解放路一个偏僻的小胡同内,不利于学校的发展和残疾孩子入学。该窗口在了解情况后,为表示对特殊教育的关爱和对残疾孩子的关心,扎实推行“登门服务”活动,窗口负责人及行政服务中心有关人员等一行 6 人到该校登门服务,为该校免费在胜利路与解放路交叉口绿化带内树立了醒目的学校标志牌,发放户外广告设置许可证,并送去 16000 元现金和 4 台电脑,以表示对聋哑、智障孩子的爱心。

近年来,市行政服务中心城管局窗口不断创新服务方式,在为民服务全程代理上下工夫,实现了由坐等静待审批向走出去流动服务审批的转变。该窗口实行上门审批服务:针对不便到市行政服务中心办理行政审批手续的特殊群体,工作人员带上有关申请表、印章等上门办理审批手续,同时按规定减免相关费用;为方便服务对象,在节假日、双休日,工作人员牺牲休息时间,采取电话预约的形式,及时办理审批手续。该窗口实行城管队员代办服务:城管队员在日常执法过程中,向服务对象宣传行政审批的有关规定,由服务对象委托城管队员到该窗口代办审批手续。

此外,该窗口的工作人员还经常深入企业进行现场办公,主动为企业提供审批服务和技术指导,推行联合审批、一站式服务和限时办结等制度,帮助解决实际困难,实现由以前的坐等静待审批向走出去流动服务审批的转变,真正做到快速、便捷、高效地服务,为企业开辟了一个提供主动、及时、高效、便捷服务的“绿色通道”。

在开展创先争优“双满意”活动中,市城管局窗口坚持做到自觉践行服务承诺,精减办事程序,压缩办事时限,提高办事效率,取得了实实在在的效果,得到了办事群众的好评。截至目前,市城管局窗口共收到 4 面锦旗和两封感谢信。为全面提升整体服务水平,自觉接受群众监督,在“双满意”活动中,该窗口公开向社会作出承诺,尽可能使许可项目在承诺时限内提前办结,在法定的基础上缩短 40% 时间,并按照行政许可的要求,将办理事项的依据、程序、承诺时限、收费标准以及需要提交的全部材料的目录通过查询系统、咨询电话、办事指南、互联网等形式进行公开。

为能把公开承诺落到实处,该窗口自觉加强了业务学习,强化自身素质,增强服务意识。在具体工作中,认真履行岗位职责,树立“五好”风气(门好进、人好找、脸好看、话好说、事好办),杜绝官僚作风。做到“受理、咨询一样热情,生人、熟人一样和气,干部、群众一样尊重,忙时、闲时一样耐心,来早、来晚一样接待”,对弱势群体或其他法人组织做好登门服务,减少、简化办事程序和环节。



送旗致谢



加强学习



热情服务