

“最多跑一次”改革 简报

第 18 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 5 月 日

滨江区推出“五管法”提升窗口服务质量

4月20日,杭州滨江区行政服务中心在接待考察团参观时,有群众主动站出来,由衷点赞区委区政府想群众所想、急群众所急、务群众所需,老百姓办事越来越方便,获得感越来越强,感觉很幸福。其实,滨江区一直来创新“最多跑一次”改革举措,秉承为民便企的服务理念,推出“五管法”不断提升窗口服务质量。

一是启发自觉长效管,由被动服务转为主动服务。加强年度

总结表彰会、季度讲评会、窗口负责人会以及以窗口礼仪、高效沟通、OSM 现场管理等为内容的各类培训,不断增强窗口人员的责任感、使命感和担当精神,启发主动服务、热情服务的自觉性,提升了服务质量,营造了管理有序、环境优美、服务高效、文明和谐的办事大厅良好氛围。

二是落实制度严格管,由零散人治转为法治先行。不断完善《窗口服务规范与标准》手册,严格落实会议制度、日常考勤制度、岗位责任制度、服务承诺制度、限时办结制度、首问责任制度、一次性告知制度、失职追究制度等八项制度,督查科工作人员每天从窗口服务人员上下班、窗口服务质量、午间及双休日值班管理等方面实施全方位无死角量化考评,并将考评结果与每月考核奖挂钩,提高了办事大厅管理的科学性、系统性。

三是依托技术多样管,由单纯人力转为人机结合。区行政服务中心办事大厅共安装了 165 个窗口视频探头,9 个人脸识别指纹考勤机,解决了以往窗口人员违纪扣分证据不足、考评扣分时效性差以及上下班考勤消耗大量人力的问题,通过实时监控录像还进一步监督窗口服务人员遵守制度规定、使用文明语言、规范服务手势,提升服务质量。

四是严格奖惩激励管,由凭印象考评转为数据评优。每天对窗口服务人员的工作纪律、服务规范等情况进行量化扣加分,并依据每月累计得分情况严格实施月、季和年度考核,评出每季和年度优秀服务窗口、优秀窗口负责人、服务之星和党员示范岗,以及每

月应该扣除考核奖人员,从奖惩两方面激励每名窗口服务人员不断改进工作作风,提升服务技能和质量水平,根除有责投诉、违规违纪和服务效能低下的现象。

五是协调部门共同管,由单打独斗转为聚焦合力。建立“领导坐班”制度,各窗口部门主要领导或分管领导每月不少于2次(其中一次必须半天以上)到窗口带班,现场解决窗口服务质量问题;落实每季度窗口负责人会议和每半年分管领导通气会,定期通报各部门窗口考核情况及存在问题,提出具体工作要求;协调区纪委联合开展窗口效能检查督查,并把检查情况列入年度绩效考核成绩,直接影响单位年终考核奖,通过联合各部门对窗口从每日、每月到每季度采取一系列的检查监督,大力纠正了窗口服务的不良行为,提升了服务质量。

(滨江区供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,徐立毅市长,于跃敏主任,潘家玮主席,张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长,冯伟副秘书长,各区、县(市)党政主要领导

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
