

“最多跑一次”改革 简报

第 39 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 9 月 13 日

市公安局江干分局改进评价系统、落实回访制度 力争实现率和满意率双提升

为全面提升“最多跑一次”改革实现率和满意率，江干公安分局在自主设计改进窗口评价器，将实现率和满意率纳入评价系统，并实现精准回访。截至 9 月 3 日，分局共开展 16.4 万次测评，“最多跑一次”实现率和满意率分别达到 97.5% 和 99.7%。

一、改进评价系统,形成测评闭环

紧盯窗口测评覆盖率 100%、测评对象准确率 100% 两个目标,不断完善测评逻辑,形成闭环体系。一是用好智能感知。充分运用“在线警务”理念,通过在评价器上安装红外感应,身份证读卡器等感知设备,实现了测评系统的自动启动和群众信息的自动录入,让每一次测评都能准确对应到相应群众。二是做到逐件测评。通过开发叫号系统智能锁定功能,从硬件上排除办事群众“懒得评”、工作人员“不想评”的主观干扰,让窗口测评无盲区。三是完善自动留痕。通过测评数据实时上传,现场录音自动绑定,窗口监控全面覆盖,确保对每一件业务的办理情况进行准确记录,为内部监督和工作维权提供了有效依据。

二、落实回访制度,精准改进举措

主动征询办事群众意见建议,不断改进便民举措,提升服务品质。一是建立电话回访机制。成立专职民意调查队,一方面对没有实现“最多跑一次”或评价为“基本满意”“不满意”的业务件落实 100% 电话回访,第一时间查明原因,及时整改完善。另一方面对已实现“最多跑一次”和“满意”的业务件进行抽样回访,反向核查是否存在工作人员过度引导和群众碍于面子不敢评价的情况。目前,分局已开展电话回访 15696 次,收集意见建议 15 类共 2476 条。二是健全落地回访机制。由派出所教导员、督导员组成二级民调力量,对电话回访中发现的对窗口工作较为不满的群众进行上门回访,通过解读政策和沟通协调,积极争取群众的理解和支

持。目前已开展落地回访 14 次,全部妥善处置,避免了矛盾上交。三是深化分析反哺机制。定期对回访结果进行数据分析,对其中的共性问题和典型问题逐项研究,查找对策,反哺窗口工作。通过不同纬度的调查分析,对窗口的人员配置进行了优化,缓解了各个窗口忙闲不均的情况,并率先落实了窗口自助电话咨询、材料清单短信提醒、窗口免费复印、拍照服装免费借用等多项便民举措,有效提升了“最多跑一次”的实现率和满意率,获得群众表扬 138 次。

三、强化结果运用,倒逼服务提升

注重过程管控,实行绩效评估,用考核促提升。一是建立通报考核制度。每日通报窗口“两率”和测评覆盖率,直接应用于单位绩效考核,同时在每个窗口和工位在线展示单位和个人“两率”指标,倒逼窗口服务进一步提升。二是严格落实督导问责。对回访中发现的投诉件通过工作群实时督导派单,要求责任单位于第二个工作日反馈调查结果。对查实的有责件,严格落实执纪监督和考核扣分。截至目前,已督导派单 54 条,诫勉谈话 3 人,调离岗位 1 人,辞退 1 人。三是强化荣誉激励举措。对在回访中获得群众褒奖的个人和单位,予以通报表扬,对工作表现突出的工作人员予以立功嘉奖。现已通报表扬 127 人次,立功嘉奖 2 人。

(市公安局、江干区供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,周江勇书记,徐立毅市长,于跃敏主任,
潘家玮主席,许明秘书长,戴建平常务副市长,高国飞副秘书长,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
