

“最多跑一次”改革 简报

第 41 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 11 月 13 日

西湖区“微笑站迎+标准服务” 切实提升“最多跑一次”改革满意率

针对年中全省“最多跑一次”改革考核评估满意率仅为 85.2%，办事群众反映等候时间长、业务不熟练、服务态度不佳、咨询电话难打等问题，西湖区立即部署行动、深入剖析原因、狠抓责任落实，出台《西湖区行政审批服务现场规范化管理实施细则》，以“进门接待热情周到、窗口办事一气呵成、满意体验明显提升”

为目标,优化完善“引导、取号、导办、受理、服务”5个环节,践行“三告知、三必问、四主动、五做好、四到位”服务承诺,加强标准化建设、系统化研究、人性化关怀、合理化设置,切实将群众“满意率”提高到96%以上,全力打好“最多跑一次”改革翻身仗。近1个月来,该区已先后召开由区领导参加的各类工作推进会、问题整改会近20次;由区主要领导带队,区分管领导、各职能部门和镇街负责人日均1次深入各级各类服务中心实地调研、现场办公,直接面对群众,体验窗口办事服务,广泛听取办事群众意见建议。

一、全程引导“三告知”,服务范围进一步前延

该区要求办事群众进入行政服务中心区域后,明确分别由物业保安、大厅引导员接力负责,主动提供引导服务,实现预前服务告知率100%。**一是告知准确方位。**当群众驾车前来办事时,由停车场保安负责,将办事群众车辆引导至停车位,并告知入厅方位,为办事群众提供便利。**二是告知办理方式。**办事群众进入服务大厅后,由大厅引导员负责,主动上前了解办理业务内容,为办事群众解决等候难题。对可通过自助服务机办理业务,建议办事群众到具体对口自助服务机办理;对大厅无法办理事项,帮助群众联系可办服务大厅或窗口,并详细告知具体办理地点及所需基本材料,并对群众表示歉意。**三是告知取号位置。**对需到窗口办理事项群众,由大厅引导员负责,精准告知办事群众窗口所处楼层和取号位置,避免群众多跑路。

二、快速取号“三必问”，服务导航进一步精准

群众到达取号位置后，由取号协助员负责，帮助群众快速准确取号，实现取号“零误区”。**一是必问证件是否携带。**取号协助员第一时间热情主动询问群众是否携带身份证，帮助群众取号，避免群众“无从下手”。**二是必问是否网上办理。**为进一步缓解窗口办件量大压力，取号协助员在全面了解群众办事事项后，对可进行“移动办”“网上办”事项，主动建议办事群众使用“杭州政务服务”APP或网上在线办理，并主动联系窗口导办员为其提供面对面操作指导。**三是必问是否有办事疑问。**对需到窗口办理事项群众，取号协助员在指导其快速准确取号后，引导至相应等候区域，并询问群众是否对办理事项有不解和疑问，若群众有疑问需解答时，主动联系导办员进行详细解答。

三、细心导办“四主动”，服务内容进一步贴心

该区明确导办员负好责，提供答疑解惑、查漏补缺办前服务，争取窗口办事时间再压缩25%以上。**一是主动接待办事群众。**导办员主动热情接待办事群众，核实取号是否准确，对取号协助员反馈需提供疑问解答群众，进行一对一细致解答。**二是主动预审办事材料和指导填表。**导办员提前查阅办事群众所带材料，指导办事群众先行填写纸质表格。如发现材料不齐全的，能现场帮助补齐的主动帮助补齐；对可容缺办理的，提醒窗口受理人员给予现场容缺受理；对确属办事必备材料不齐全的，给予详细材料清单，指导办事群众妥善备齐。**三是主动把握等候时间。**导办员主动告知

办事群众预计等候时间,因办事群众多或突发情况导致等候时间过长时,主动上前告知原因,并提供选择方案;当出现叫号群众未到,导办员及时协助窗口人员进行寻找,提醒群众前往窗口办理业务,避免群众因过号产生负面情绪。**四是主动暖心服务。**对有群众及时提供茶水、老花镜、签字笔、充电宝等个性化服务,重点关注老、幼、孕、残等特殊人群,确有需要的及时联系窗口开通绿色通道。

四、高效办理“五做好”,服务体验进一步优化

进入窗口办理阶段后,由窗口受理人员负责,提高办理服务精准度,实现窗口现场评价满意率 100%。**一是做好微笑示意。**叫号时,针对等候距离较远或正寻找办理窗口的办事群众,受理人员起身并微笑招手示意,从而引起办事群众注意,迅速来到办事窗口。**二是做好站迎接号。**群众来到窗口时,受理人员要起身接号、点头微笑示意、双手接过叫号单,并使用礼貌用语。**三是做好服务办理。**在办理过程中注意把控时间,如等待时间较长,受理人员要与办事群众充分沟通。**四是做好满意询问。**办理结束后,受理人员起身微笑示意,使用礼貌用语。**五是做好礼貌送别。**群众评价结束后,受理人员保持站立送别,使用礼貌用语,并微笑目送。

五、热情服务“四到位”,服务规范进一步落实

从办事群众进入服务大厅开始,每一位工作人员都要按照工作分工,进行接力服务,做到无缝对接、周到服务。**一是礼貌用语到位,**全程服务礼貌用语贯穿所有环节。**二是仪容着装到位,**统一

着工作服,佩戴工作牌。**三是**微笑服务到位,始终微笑面对群众,保持语言语气得当,严禁有呵斥、教训、嘲笑、置之不理等冲撞办事群众言行。**四是**物品摆放到位,前台窗口物品按照横平竖直要求,不允许放置与工作无关物品,后台物品摆放整洁,确保窗口干净美观、整洁有序。

(西湖区供稿)

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
