

外树形象 内抓管理 服务为民

——市行政服务中心市卫生局窗口十年工作纪略

文 / 晚报记者 成绍峰 邵群峰 图 / 资料照片

商丘市行政服务中心市卫生局窗口是直接为企业和群众服务的基层窗口，是党和政府机关联系群众的桥梁和纽带。遵照《河南省政务服务监督管理办法》和《商丘市卫生局窗口服务人员工作手册》等有关规定和要求，市卫生局窗口以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，不断增强服务意识，改进工作作风，提高办事效率，严格依法行政，以构建和谐社会和为群众提供满意服务为目标，面对面，心贴心，始终体现以人为本的理念，实打实地为企业和群众提供文明、诚实、热情、积极的优质服务，有力地促进了卫生许可窗口工作的健康发展。



市卫生局窗口工作人员热情服务办事群众。

改善环境,优质服务,塑造卫生许可窗口形象

十年来,窗口围绕塑造良好形象,在市行政服务中心领导的大力支持和帮助下,加大环境设施建设,不断提升服务质量,为构建和谐社会营造氛围,从而推动市卫生局窗口工作上档次、上水平。

1.提高硬件设备,改善服务措施

为方便群众办事,窗口开通了急办件系统。为避免办事群众思想盲目、走弯路,窗口还制定了很多与工作有关的温馨小提示:设立了工作牌、职责牌、去向指示牌、办事指南牌、办公场所示意牌,为外来办事人员提供了方便。工作期间做到随时有人接听电话,保持通信畅通,便于办事群众电话咨询。

2.实行政务公开,文明服务

工作人员全部实行挂牌上岗,实行文明用语,将业务职能、服务程序、服务标准公开,制定了窗口办公规则,设立举报电话,接受群众监督。工作中紧紧围绕履行卫生行政许可职能这条主线,按照行政许可应进必进的原则,以“三零”要求、“五心”服务、“三满意”标准为重点,以办结率为突破口,不断提升服务质量和工作效率。大力推行政务公开,提高了依法行政的水平,服务功能不断完善,服务水平明显提高,彻底改变了“门难进、脸难看、话难听、事难办”的不良现象。

建立和完善管理机制,确保窗口各项工作又好又快发展

1.更新理念 优化工作流程

窗口结合工作中出现的实际情况,不断优化工作流程,保证资料在各个环节适时移交,同时在市卫生局各科室的“前后协同”的基础上,保证了行政许可资料的有序运转。一是及时调整即办件资料相关项目的时限,极大便利了办事群众。二是对大型企业食品批发市场的管理,及时与企业批发市场管委会进行协调,按照特事特办的原则受理,确保经营户的正常经营。三是对换发新的《卫生许可证》所需资料,由原来要求提供5至10项的资料减少为两项。带齐资料即可受理。四是重新规范了相关许可证的办

事指南,简化了办理程序,优化了审批流程,补充了相关内容,方便了办事群众,提高了工作效率。

2.依托窗口,搭建高效服务平台

窗口不断充实完善各项规章制度,先后制定了服务承诺制、限时办结制、责任追究制、办事首问制的实施落实,实行审批依据、申报条件、申报材料、办理流程、承诺时限、收费依据及收费标准“六公开”,方便群众查阅。建立了窗口效能,建立多项管理制度,窗口工作人员实行了“五心”微笑服务。

一是加强对窗口工作人员的教育,严禁出现相互推诿、不负责任以及态度“生、冷、硬、推、吃、拿、卡、要”等不良行为。一位西藏自治区的医生要变更到成都,他来到窗口办理手续时,还以为现在办事仍和以前一样,存在办事难、脸难看等一些不良现象,但他听了窗口工作人员的解释,看到我们的态度以后,很是感动,在办好相关手续后,他塞给了窗口工作人员一个“红包”,但被拒绝了。我们给他说了现在办事的宗旨以及政府职能,他理解了,同时嘴里一直说“现在到政府办事,政府的态度变了,不一样了”。这些很普通的话语,说出了前来办事人员的心声。

二是卫生局窗口每天受理的资料内容不尽相同,面对的办事群众都是各有差异,随时都会遇到办事人员的围攻和辱骂,但窗口工作人员都以耐心、热情的工作方法给予合理解释,并让办事群众及时了解了相关的法律法规及办证许可的各项规定和要求,消除了办事群众的疑虑和误解,拉近了距离,增进了理解,从而为办事群众营造了良好的和谐氛围。

三是行政服务中心的工作时间比较固定,要求严格,不能无故请假。每逢工作人员家庭有急事,遇到工作和家庭事务相矛盾时,大家都能正确处理,客观对待,始终把窗口工作摆在中心位置,把办事群众的事当成第一要事来解决,想群众之所想,急群众之所急,充分发挥了“窗口效应”,也为更好地开展卫生许可工作搭建了平台。

四是窗口开办以来,工作人员一直坚守在岗位上,每天连续性工作时间较长,中途休息时间相对很短,又加之工作连续性很强,全天候坐立工作,造成了窗口工作人员不同程度地受到椎间盘突出、心律不齐等职业病的困扰。即便是这样,窗口人员从没有任何怨言,一直带病坚持工作,也从来没有给单位和领导谈条件、提要求、添麻烦,更没有因此影响正常工作的开展。在历年年终考评和各级部门及领导的达标验收、检查中,圆满、出色地完成了窗口年度工作目标。工作人员以窗口工作为重,心系办事群众,凭借过硬的自身素质,充分发挥了窗口阳光高效作用,多次受到办事群众的高度评价和赞誉。



市卫生局窗口工作人员办件一丝不苟。

强化自身素质,发挥窗口阳光高效作用

几年来,卫生局服务窗口紧密结合“三讲”、“三大实践”、“创先争优”、“三治三提”等学习教育活动,定期组织学习政策、方针、业务理论知识、“三个代表”重要思想和党的十七大、三中、四中、五中全会精神,加强对全体工作人员的业务

培训,提高了工作人员的开拓创新能力、依法行政的办事能力、化解矛盾的群众工作能力和清正廉洁的自律能力,大大提高了工作人员的整体素质,办事效率和为人民服务的意识得到进一步增强。