

# 俯首甘为孺子牛

## ——市行政服务中心市财政局窗口十年工作侧记

文/晚报记者 邵群峰 成绍峰 图/通讯员 李忠常



十年荏苒，辉煌今宵。十年来，市行政服务中心市财政局窗口以争创“一流队伍、一流服务、一流管理、一流业绩”为内容，紧紧围绕“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，大力倡导职业道德文明，广泛开展“树行业新风，创优质服务”活动，引导全体工作人员爱岗敬业，坚持以优质高效的服务促窗口业务全面发展。窗口通过开展创先争优服务活动，取得了不少可喜的成绩：共受理各种行政许可、行政审批和服务事项28266件，办结率达100%。连续十年分别被河南省优化经济发展环境工作领导小组、市政府、市优化软环境领导小组、市行政服务管理工作领导小组和市行政服务中心评为优质服务窗口、先进单位、优质服务窗口、优质服务窗口。工作质量和服务质量受到社会各界的一致好评。



市政协领导吴宏蔚等到市行政服务中心市财政局窗口检查指导工作。

### 规范行政审批 坚持依法许可

商丘市行政服务中心财政窗口设立于2002年7月，是第一批进入市行政服务中心的单位。十年来，该窗口全体工作人员严格按照《行政许可法》办事，对进入市行政服务中心的财政行政许可和行政审批项目，坚持做到有法可依，有据可查。

为做好服务，该窗口全体工作人员首先认真清理行政审批事项。2002年，市财政局进大厅的行政

审批和行政事业性收费项目有43项。为了规范行政审批项目，简化行政审批程序，2002年、2003年、2005年进行了三次审批项目清理。经过清理，目前，财政窗口保留行政许可和行政审批15项，其中收费1项，财政行政许可和财政审批事项按照规定要求全部进入了大厅办理。

严格行政审批程序。按照减少审批随意性的要求，依据“审批的内容要具体，审批的条件要

可操作，审批的程序要科学，审批的时限要合理”的原则，制定了严密的管理制度，并公示许可和行政审批的内容、依据、程序和办结时限及收费标准。同时，由行政服务中心统一制作了财政局行政审批项目牌、财政局业务受理牌和财政局窗口行政许可（审批）事项及运作规范卡，形成规范的运作机制和有效监督。

### 强化组织管理 搞好自身建设

市行政服务中心市财政局窗口工作涉及面广，领导要求高，社会十分关注。该窗口以组织建设、制度管理为重点，进一步强化内部管理，不断提升干部队伍素质，始终坚持组织全体工作人员进行思想政治学习。结合窗口实际，坚持两手抓，两手都要硬的方针，按照谁主管谁负责的原则，从上至下做到分工明、责任清，统一了认识，为搞好财政窗口工作奠定了良好基础。

为了让窗口服务深得民心，市财政局不但充分授权于该窗口，而且在窗口用人制度上严格把关。一是充分授权，实行一个窗口对外。根据市

政府文件精神，已进入大厅的行政审批项目及行政事业性收费事项，市财政局不再受理。财政窗口工作由一名副局长分管，局领导坚持定期到窗口现场办公。只要是进入窗口的行政审批、服务事项，全部在窗口办理，切实达到了简化办事程序，提高工作效率的目的。二是充实骨干人员，提高队伍素质。十年来，财政窗口已经更换了四批工作人员，每次人员调整，市财政局党组都严格把关，经过局党组会议慎重研究，在全局范围内精心挑选一批素质高、业务强、年轻的工作人员到中心窗口工作。目前，财政窗口现有人员3

名。他们还加强窗口工作人员的思想政治教育和业务素质培养，在窗口工作期间，财政窗口人员多次被评为优质服务标兵、先进工作者和优秀共产党员，其中一人被评为市“三八红旗手”、四人连续三年被评为优秀公务员。三是运作规范，坚持使用法定文书。在办理行政审批事项的过程中，严格按照审批程序和统一使用行政服务中心制订的九种行政许可文书。四是建章立制，加强档案管理。档案管理工作在大厅40多个单位中位居前列，得到了行政服务中心和局领导的充分肯定。

### 坚持优质服务 树立良好形象

优质文明服务是做好窗口工作的必要条件，也是树立财政良好形象的客观要求。财政窗口始终秉承“便民、高效、廉洁、规范”的总体要求，把提高服务意识，优化服务质量作为一项重要工作来抓，财政窗口服务水平迈上了一个新台阶。

为了让前来办事的群众满意，该窗口一是减少办事环节，把效率化服务落到实处。财政窗口想当事人所想，急当事人所急，全面提速窗口工作。在办理汽车以旧换新和汽车下乡补贴时，按

要求7天才能办完的程序，窗口当天都能让农民朋友领到补贴款，受到了上级领导的肯定和广大群众的好评。二是落实承诺事项，把规范化服务落到实处。实行“六公开”，即公开审批内容、办事程序、申报材料、审批依据、承诺时间和收费标准。三是优化软硬环境，把主动化服务落到实处。窗口明亮整洁，布局合理，工作人员全部实行持证上岗，共产党员挂牌服务，在办理业务时使用文明服务用语，实行“五个一”服务，即一张笑脸、一句问候、

一杯茶水、一把椅子、一份纸笔。坚持做到四个“凡是”，即凡是来办事的都要热情接待；凡是自己办的事都要有法律依据；凡是问自己的问题都要解释清楚；凡是自己接待的人都要使其感到满意。

过去的十年，是大家共同奋斗，积极进取的十年，也是财政窗口各项目工作取得成果的十年。成绩属于过去，面对新形势，财政窗口全体人员将加倍努力工作，振奋精神、求真务实、奋力开拓，高标准、高质量完成各项工作任务。