

强化责任

热情服务

——市行政服务中心市残疾人联合会窗口工作侧记

2012年是市残联窗口进入市行政服务中心的第十个年头。十年来,在各级领导的高度重视和亲切关怀下,该窗口工作得到健康有序地发展,以“公开、公平、公正”的服务宗旨,热情周到的服务态度,顺利地完成了各项工作任务。

一方面,规范服务,强化责任意识。根据市委、市政府“关于进一步做好市行政服务中心工作的意见”和“三治三提”要求,市残联党组和理事会高度重视,选派业务骨干到窗口工作,各级领导多次到窗口指导、检查工作,认真听取窗口人员的工作汇报,并对窗口工作提出具体意见和要求。并指示窗口人员:在办事过程中,既要热情服务,又要严格把关,力求

来回跑,争取一次办完。对在窗口受理的项目,能够准确、详细告知办事条件、提交材料、注意事项等全部材料,做到早办件、快办件。对不在窗口办理的服务项目,也积极提供相关技术咨询、解答各种问题,帮助办事人员联系单位相关处室,明确告知其在哪办、怎么办,极大地方便了办事群众,使其满意而归。十年来,该窗口共接待来人来电咨询2008人次,即办件36876件,收缴就业保障金2050万元,从无出现脸难看、话难听、事难办、办错件和被投诉、被举报现象。

加强业务学习,勤政廉洁。做好窗口工作,首先要提高工作人员的思想政治素质,保持高度的政治责任感。在“中心”的组织下,认真学习实践科学发展观和“三治三提”活动,通过学习实践活动,工作人员的思想、工作能力、服务意识得到极大的提高。联系到自身的工作,在具体的工作中,不能仅仅局限于科室利益、部门利益,而置大局于不顾,真正体现出立党为公、执政为民。人民养活了你,你就得为人民服好务,提高服务意识、提高服务能力、提高服务效率,以高昂的服务热情和优质的服务质量回馈人民。同时,加强现代科技

文化和专业知识的学习,认真领会《行政许可法》,增强了实际工作本领,提升了服务水平。在工作中恪尽职守,不接受办事单位馈赠,受到前来办事者的一致好评。工作人员积极参加行政服务中心组织的加强学习型中心建设,进一步优化经济发展环境,切实为公民、法人和其他组织提供高效、优质服务。

另外,认真履行工作制度,提高服务质量。商丘市行政服务中心是面向社会公众的窗口,是政府面向社会的形象。市残联窗口严格遵守“中心”制定的各项规章制度和文明规范,按照申办程序履行承诺时限,按时、按质、按量地完成工作,对符合条件的,及时给予办理,对不符合条件的单位和个人,立即告知,积极提出整改意见,帮助其申办成功。市残联窗口在工作中不断总结工作经验,积极改进以前工作中的不足,努力营造一个更好、更优的办证氛围,不断增强服务意识,本着踏踏实实做事、实实在在做人的原则,时时刻刻严格要求自己,努力提高为人民服务的本领。由于残疾人的情况各不同,每天接受咨询和受理大量的业务,他们不仅要确保工作任务的完成,还要把这项工作做好、做到位,使广大残疾人对残联窗口的服务感到满意,他们不断在工作中总结和调整服务残疾人的工作方式。

更好地服务于大众。因为来这里办事的人,大多数身体不方便,来一次不容易,不能让他们等,更不能让他们

□晚报记者 邵群峰

T₂₀

编辑 侯广岩 审读 杨旭华 电话:2626317



围绕便民利民 推进职能转换

——市行政服务中心市林业局窗口工作侧记

□晚报记者 邵群峰 成绍峰

商丘市行政服务中心市林业局窗口是市委、市政府为深化行政审批制度改革,切实转变政府职能,简化办事程序,规范办事行为,提高工作效率,进一步优化经济发展环境,加强党风廉政建设,为公民、法人和其他组织提供便捷、优质的“一站式”服务建立的。

据了解,市林业局窗口目前受理18项行政审批及行政事业性收费事项,实施集中敞开式自动化办公,并实行电子监察和电子审批。

商丘市行政服务中心市林业局窗口是市林业局的工作部门,十年来,窗口工作人员围绕便民利民,推进政府职能转换,创新行政服务理念,坚持政务公开,规范行政行为,推行服务承诺,提高行政效能。实行了林业部门主要负责人现场办公制度,积极开展下企业送温暖、下乡镇送技术、登门服务和代办服务,加强党风廉政建设,实行监督制度,全面接受社会各界的监督,各项便民措施得力,成效显著。十年来,共办理林业行政审批事项3.5万件以上,按时办结率达到100%,群众满意率达到100%,实现0投诉。

登门服务商丘市鼎盛木业公司、立孚木业公司30余次。2010年至2011年度连续两年荣获“十星级”服务窗口、流动红旗窗口、“优质服务窗口”称号;工作人员谢青、连续多年被评为“优质服务标兵”、“先进工作者”;工作人员孙涛连续4年被评为“优秀公务员”,荣获“青年岗位能手”、“优秀团干部”称号,并代表中心参加《中国共产党党和国家机关基层组织工作条例》电视知识竞赛,荣获二等奖。

十年来,以便民利民为导向,巩固创新服务举措。把群众交给我们的事情办快办好,是我们窗口工作人员孜孜以求的工作目标。近期,我们在巩固原有良好服务创新的基础上,努力探索服务新方法,进一步推出便民利民服务新举措。积极为群众做好陆生野生动物资源保护、森林植物病虫害防控等方面的咨询服务,并发放各类宣传资料,得到了广大群众的欢迎和好评。这是一种以群众需求为导向而开展的活动,有效地拉近了群众与政府和部门之间的距离,树立了政府与部门勤政为民的良好形象。

商丘市林业局窗口 行政服务承诺书

- 一、认真履行林业部门的职能,严格依法行政;能够进入市行政服务大厅窗口办理的行政审批、收费项目,做到应进必进。
- 二、实行服务首问负责制和限时办结制,并严格实行责任追究制。首问责任人做到不推不拖,服务热情,服务大厅窗口工作人员对手续、资料齐备的行政审批事项限时办结。
- 三、公开办事程序、收费依据、收费范围、收费项目和收费标准。
- 四、认真落实行政行为电子监察制度,将本部门审批、收费、检查按照电子监察系统建设的有关标准和要求,实时、全面、准确、真实地将数据交换至全市电子监察系统。
- 五、行政执法做到“五公开”,即:公开行政处罚依据、公开执法人员身份、公开办案程序、公开办案结果、公开申诉制度。
- 六、认真落实精简办事程序,压缩办事时限的规定,在法定基础上缩短40%的办事时间,严格按照下限标准收费。
- 七、严格按照“三个统一”、“三个落实”的要求加强服务大厅窗口工作,做到:统一在中心窗口受理,统一由中心窗口负责协调办理,统一在窗口办结;即办事项的审批权落实到窗口即来即办,承诺项目审批的受理审核和协调权落实到窗口负责人,审批责任落实到各岗位。
- 八、自觉接受群众监督,对群众反映的本部门违法违纪和不兑现承诺的事件认真查处。

