

上海市宝山区行政服务中心文件

宝行政中心〔2022〕13号

区行政服务中心关于开展 “窗口服务提升月”活动的实施方案

为深入贯彻区委八届四次全会精神，全面落实区委“干部队伍作风集中整顿年”活动（以下简称作风整顿年活动）工作要求，区行政服务中心（以下简称中心）结合工作实际，拟以线下大厅为主阵地，以效能建设为主抓手，深入开展以“促服务提升、展窗口风采”为主题的“窗口服务提升月”活动，全方位提升窗口服务质效，以良好的精神面貌和扎实的工作成效迎接党的二十大胜利召开。具体方案如下。

一、总体目标

以实现窗口服务“四大提升”（形象、效率、质量、口碑）为目标，借助考核、培训、检查等手段，推动工作人员服务意识进一步增强、服务行为进一步规范、服务效能进一步提升，积极营造团结拼搏、务实进取的工作氛围，助推一

流营商环境建设，为宝山区全面奋进“北转型”全力建设科创中心主阵地贡献力量。

二、参加范围

中心及进驻部门全体工作人员。

三、活动时间

10月中旬—11月中旬

四、活动内容

（一）聚焦行业规范，提升窗口形象。

1. 开展“三亮”活动。对照作风整顿年活动关于作好表率示范引领上存在的“四个不一样”¹问题，以“三亮”（亮身份、亮标准、亮承诺）进一步提升政务服务规范化水平。**亮身份**。要求工作人员规范着装，“服务明星”展示奖牌，党员佩戴党员徽章，主动亮出身份，展示中心工作人员良好的精神面貌。**亮标准**。中心醒目位置公布《宝山区行政服务中心行业规范》，全体工作人员认真践行相关要求，主动接受办事企业和群众监督。**亮承诺**。每位工作人员给出一句服务企业的座右铭，向企业群众亮出服务承诺，入脑入心化作行动，提升为民服务意识，助申请人“好办事、快办事、办成事”。

2. 组织专业化培训。按照上海市《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》中有关政务服务工作人员服务礼仪的要求，邀请专业讲师围绕仪容仪表、服务态度、行为举止、服务用语、舆情应对与处置等方面开展系统性专业培训，让工作人员掌握正确的服务规范、服务行为，提升窗口服务亲和力、满意度。

¹ 即说的和做的不一样、对人和对己不一样，对待得和失不一样、八小时内外不一样。

3. 开展现场“随机陪办”服务。对照作风整顿年活动关于服务群众帮助解决困难上存在的“缺少四个度”²问题，由中心领导及各科室科长在线下大厅随机选择办事人员，全程陪同办理业务。围绕咨询、受理、审核、办结等各环节，听取其反馈意见，作为找差距、补短板的重要依据。及时派发整改单至相关窗口，督促立知立改。定期对典型共性问题及整改情况进行梳理汇总，下发全体工作人员对照自查，并通过不定期抽查核验整改成效。

（二）聚焦便捷高效，提升办事效率。

1. 压缩办事等候时间。确保做到“线上人工帮办”事项工作人员首次响应不超过1分钟，解决率达到90%；综合窗口预约办理现场等候时间一般事项不超过10分钟、复杂事项不超过30分钟；线下窗口申报（身份核验+提交材料）时间一般不超过20分钟。收件过程中严格执行“两个免于提交”要求，切实做到“凡是本市政府部门核发材料，凡是能够提供电子证照、数据核验的，免于提交实体证照”。引导企业群众对服务进行评价，做到“应评尽评”。

2. 增配“超级桌面终端”。按照线上线下融合互补的工作思路，为综合窗口配备超级桌面终端设备。通过授权代办、填表确认、证件校验、电子签名等多功能集成，发挥“人工+智能”合力，为综合窗口赋能增效。依托该设备录音录像功能，精准记录服务细节，为完善投诉处置程序提供支撑。

3. 着力提升“一次办成率”。以减少企业群众跑动次数为落脚点，对取号系统、收件退件、后台流转、统计报表、评价体系等功能进行优化改造，形成对每一个办件的事后统

² 即对群众感情没有热度、服务群众没有温度、基层调研没有深度、为民解忧没有力度。

计分析。重点关注线下“跑多次”的个案，基于申请人、收件人、审批人与办件信息的对应关系，系统分析办件数据，找准堵点和痛点，提出有效解决方案，提高综合窗口“一次办成率”。

（三）聚焦用户体验，提升服务质量。

1. 深化“以科室代窗口”专项检查。对照作风整顿年活动关于在贯彻落实对标执行上存在的“四个不到位”³问题，拟结合“一网通办”考核指标，对进驻部门政务服务事项线下办件情况、“好差评”评价情况作全面梳理。对比中心综合窗口办件量，针对事项存在“应进未进、明进暗不进、体外循环”等现象进行检查，努力消除“以科室代窗口”现象，做到所有事项办理能“摆在阳光下”“放在台面上”透明操作。办理全程留痕、实时监控，全力打造规范高效的“阳光政务”。

2. 强化前后台联动。强化后台审批部门对前台收件人员的业务培训与指导，每两周召开一次典型案例分析会。把业务审核要点、易错点作为重点培训内容，针对企业设立变更登记、建设项目审批的收件环节各开展一次培训。通过归集培训资料、制作培训视频等方式固化学习内容。由进驻部门在窗口设置“固定岗”，发挥中台桥梁作用，强化后台对前台的业务支撑，不断提升窗口服务深度。

3. 优化帮办服务机制。做强中心作为区三级帮办主体（街镇和园区、中心、职能部门）的中台职能，为区重点企业和重大产业项目推进及时破“堵”解“难”；通过录制高频事项办理操作“微视频”，加强知识库维护等措施，方便企业

³ 即学习领会不到位、责任传导不到位、督促推进不到位、落实落地不到位。

群众办理业务；强化“AI+一网通办”专区帮办力量，引导和帮助企业自助办、网上办。

（四）聚焦担当履职，提升群众口碑。

1. **开展典型案例教育。**对照作风整顿年活动关于围绕群众“急难愁盼”问题开展作风整顿工作的要求，高度重视“市民12345热线”、政务服务“好差评”问题处置，从中选取1-2个典型案例，以“自导自演”的方式制作视频，通过模拟日常业务办理场景，正反两方面的对照演示，让工作人员掌握正确的服务行为，提升自我约束和警省能力，打造中心优良的服务口碑。

2. **开展问题自查自纠。**对照作风整顿年活动关于在履职担当作为上存在的“四个不为”⁴问题，进一步严申中心各项工作纪律。以责任感缺失（不作为、慢作为，办事拖拉、办事效率低等）、纪律感松弛（上班迟到早退，工作脱岗、串岗，做与业务无关的事情等）、执行力不强（对部署的工作不认真落实，敷衍塞责，不能按时保质保量完成任务等）等问题为重点整治内容，通过部门自查自纠、中心巡查督查等方式，建立健全自查巡查台账，并将检查结果纳入季度和年度考核。

3. **组织随机问卷调查。**以随机抽样方式在线下大厅开展服务满意度问卷调查，了解企业群众对窗口人员服务态度、办事效率、业务水平及中心软硬件环境的评价。对问卷调查反映出的薄弱环节和征求的意见建议归纳分析，构建数据分析模型，找准影响办件效率、企业满意度的短板，做到整改落实到位，不断提升企业和群众的满意度、获得感。

五、工作要求

⁴ 即不想为、不敢为、不会为、不善为。

（一）思想重视，行动落实。开展“窗口服务提升月”活动，既是落实区委“干部队伍作风集中整顿年”的重要抓手，也是提升政务服务水平的重要举措，中心各科室、各进驻部门要高度重视，对照方案要求，结合各自实际，加强工作探索，切实抓好落实。

（二）积极宣传，统筹协同。中心各科室、各进驻部门要通过线上线下多种渠道对活动进行广泛宣传，积极营造人人知晓、人人参与的活动氛围。各部门要相互配合，上下联动，切实发挥活动“以查促改、以改促学、以学促干”的作用，引导工作人员及时改、认真学、踏实干，确保“窗口服务提升月”活动取得实效。

（三）加强督导，形成长效。中心各科室、各进驻部门要自我加压，在发现问题和整改问题的过程中，实现服务能力的提升。要强化结果运用，及时挖掘经验，亮点，提炼制度、做法，建立推动工作良性循环的长效机制，形成有益于工作有效开展的制度文化；修改完善考核办法，发挥考核导向作用，确保重点工作任务落实落地。

上海市宝山区行政服务中心
2022年10月14日



上海市宝山区行政服务中心

2022年10月14日印发

（共印90份）