鄂托克旗人民政府办公室关于印发《鄂托克旗窗口服务单位规范化建设实施方案》的通知

各苏木镇人民政府，各园区管委会，旗人民政府各部门，各直属单位，各大企事业单位：

　　经旗人民政府同意，现将《鄂托克旗窗口服务单位规范化建设实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

　　附件：《鄂托克旗窗口服务单位规范化建设实施方案》。

　　                    鄂托克旗人民政府办公室

　　              2014年6月23日

　　附件

　　 鄂托克旗窗口服务单位规范化建设实施方案

　　为深入开展党的群众路线教育实践活动，提高全旗窗口服务单位的服务水平，实现窗口服务制度化、规范化、标准化，提高群众满意度，制定如下实施方案：

　　一、指导思想和目标任务

　　认真贯彻落实党的十八大、十八届三中全会精神，紧密结合窗口服务单位工作实际，树立“以人为本，执政为民”的服务理念,弘扬“为民、务实、清廉”的工作作风,进一步美化服务环境，规范行政行为，优化运行程序，强化监督检查，使全旗窗口服务单位在工作作风上有新改进、工作效能上有新提升、服务发展上有新成效，营造高效便民的服务氛围，优化发展环境，为建设幸福鄂托克提供有力保证。

　　二、规范化建设内容

　　(一)服务公开规范化

　　1.实行“六公开”，将群众关心的服务内容、办理程序、审批依据、审批材料、承诺时限、收费标准进行公开。

　　2.窗口摆放文件盒（架），放置窗口审批服务事项《办事指南》，内容包括事项名称、申报材料、办理流程、承诺时限、收费标准及依据“六要素”。

　　3.审批服务事项调整、变更、取消、新增时，及时修改《办事指南》。

　　(二)窗口工作人员行为规范化

　　1.主动、热情接待服务对象，耐心准确答疑，尽量提供方便，用语文明。在大厅显著位置悬挂“文明用语”、“忌用语”警示牌。

　　2.统一着装、挂牌上岗，坐姿端正、站姿稳重、仪表端庄。

　　3.工作时不串岗闲聊，不在网上聊天、炒股、打游戏、看影视等。

　　4.单人窗口实行AB岗制度，上班期间窗口不得空岗。

　　(三)窗口服务规范化

　　1.强化限时办结，确保即办件当场办结率和承诺件期限内办结率均达到100%。各部门要本着既实事求是，又注重效率的原则，最大限度地缩短审批时限，提高审批效率。

　　2.实行首问负责制。如服务对象咨询或办理的事项不属于本窗口受理，应主动告知或引导到相关（窗口）部门。

　　3.认真履行一次性告知义务。主动向服务对象提供《服务指南》、联系电话以及有关示范文本。凡申请材料不齐或者不符合法定形式的，应当场书面一次性告知申请人。

　　4.对大项目审批、特殊群体（老人、残疾人、军人及其他需优待人员）办事开通绿色通道，实行延时服务、上门服务。

　　（四）窗口收费规范化

　　1.严格执行收费政策，不能擅自增设收费项目、提高收费标准。

　　2.不能擅自越权减免或搭车收费。

　　3.规范收费操作程序，准确打印收费票据。

　　4.实行集中收费。

　　(五)窗口环境标准化

　　1.办公设备、资料用品摆放整齐有序，工作台面卫生整洁，不放置与办公无关的物品。

　　2.不得在窗口吸烟、吃零食、随地吐痰、乱扔纸屑，要保持窗口卫生、清洁。

　　3.与工作无关人员不得进入窗口工作区域。

　　4.保持计算机、打印机等设备清洁、运转正常，下班时要关闭计算机、打印机电源。

　　(六)窗口管理规范化

　　1.各部门必须给窗口工作人员充分授权，同时大力推行网上审批，切实方便群众办事。

　　2.窗口必须将与业务有关的各项政策性文件、有关制度、本窗口已办结的各类资料等定期归档、分类管理，窗口业务登记有台账、管理有专人、保存有专柜、交接有手续。

　　3.强化效能监督，建立健全责任追究制、绩效考核制等内部监督管理机制，同时推行视频监控和电子监察；做好做实外部监督，通过设置意见箱、意见本、意见卡，开通投诉热线、投诉邮箱，聘请行风评议员、效能监督员等，畅通群众投诉评议渠道，让群众参与监督管理。

　　同时，各窗口服务单位要结合实际，合理配置服务设施、设备，为群众提供温馨便捷的服务。一是要设置有书看、有水喝、有位坐的休息区；二是要给群众提供复印、打字、电话、传真、邮件等商务服务；三是设置填表台、规范的表格样本，需要时帮助群众填写表格；四是配备叫号机、查询机、评价器等服务配套设备；五是配置老花镜、饮水机、纸笔、胶水等便民设施设备。

　　三、工作要求

　　各窗口服务单位要把加强规范化建设作为一项重要工作来抓，列入议事日程，主要负责同志要亲自抓、负总责。健全领导体制和工作机制，加强组织协调，深入督办检查，及时发现和解决工作中存在的问题。要充分发挥基层党组织和工会、共青团、妇女组织的优势和作用，调动广大干部职工的积极性，立足本职岗位，争创一流业绩。要加强舆论宣传，增强提高办事效能和服务水平的主动性和自觉性，在全旗形成促进经济社会持续健康发展的良好氛围。