

机关党建之窗

市直机关公共服务类科室做好为民服务大文章 亮服务、比作风、创品牌

■记者 陈丹丹

今年以来,市直机关工委大力推进机关效能科室民主评议活动,在公共服务类19个参评科室中实施服务品牌联评,通过科室服务品牌创建,进一步优化参评科室的服务环境,提升服务质量。近日,记者随机走访了其中6个地方,感受群众的办事环境。

“19个参评科室,19个服务品牌,每一个服务品牌,都是对群众的一份承诺。”市直机关工委相关负责人表示,机关科室服务品牌创建,为有关部门更好地服务群众起到了催化作用,也使机关权力运行更加透明、内外监督更见实效。

市医疗保险中心： 记录一生,服务一生,保障一生

家住老城区的李大爷行动不太方便,一走进市人力资源和社会保障局医疗保险中心综合服务大厅,办事引导员便连忙上前询问情况,然后将老人引导到相应窗口,仅花费几分钟,就办理了业务。

在服务大厅设置办事引导员岗位,仅是市医疗保险中心服务品牌建设的一项内容。在面积达1000多平方米的综合服务大厅内,设有经办服务区、档案管理区、办公区、咨询区、休息等候区等区域,在大厅一侧的便民服务台上,老花镜、饮水机等一应俱全。

“我们的服务主要体现在环境与机制上,通过实现软硬件的全面

提升,为群众提供一站式办理,一条龙服务。”市医疗保险中心相关负责人表示,为了让群众少跑一回路、少排一次队、少等一分钟,中心增设自助服务,使大部分操作简单的业务实现自助办理,减少工作环节,缩短群众等候时间,提高工作效率。

目前,该中心主要承担全市32万参保人员的就医管理、待遇审核、费用支付等医疗保险经办服务及省市医保“一卡通”、全市医保定点医疗机构和零售药店稽核监管和业务经办指导工作。

“记录一生、保障一生、服务一生”,是该中心向广大参保群众的服务承诺。

市图书馆： 阅读永远在路上

今年1至9月,市图书馆共接待读者115万人次,图书外借89万册,图书借阅量居温州各县(市、区)之首;馆藏图书年利用率达140%,居全省前列;举办全民读书节、名家讲座、专题展览、绘本故事、读书话剧、暑期快乐营、公益培训等各类读者活动320余场……

今年以来,市图书馆积极打造“阅读永远在路上”服务品牌,通过铺就书香之路、知识之路、社教之路、成长之路、传承之路,大力推进文化惠民服务,进一步满足了广大群众的精神文化需求。

安阳移动营业厅： 至善践行,和最美

走进安阳移动营业厅,迎面看到的是营业员热情工作和尽心服务的舒心画面。每一个笑容、每一句问候、每一声提醒,都诠释着营业厅“至善践行,和最美”的服务品牌理念。

服务态度、服务质量的好坏直接影响中国移动的品牌信誉。为此,营业厅广泛开展员工业务培训、技能演练、岗位练兵活动,提升员工业务素质和服务技能,实现“学习型、服务型、创新型、效能型”的班组建设目标,切实提高营业厅服务工作效率。

在机制运行方面,营业厅定期、不定期地对营业员的现场服务进行检查、抽查,以岗位责任制明确工作职责,以服务承诺制明确服务内容,以绩效考核制评价工作实绩,做到工作程序规范。

此外,营业厅认真开展日常客户满意度评议及回访工作,虚心听取客户的意见和建议。同时通过设立意见箱、用户回访、公布监督电话等方式,广泛征求服务对象及社会各界的意见和建议,提高客户满意度,被评为省级青年文明号等称号。



瑞安住房公积金中心业务科： 四化提效能,一金惠民生

“周六也可以来办业务,解决了上班族的一大烦恼。”“不懂的地方会有工作人员引导,办业务再不会一无头绪了。”……说起住房公积金的便捷服务,不少市民赞誉有加。

今年,温州市住房公积金管理中心瑞安分中心(简称“瑞安住房公积金中心”)业务科打出创建“四化提效能、一金惠民生”“四化”即四大举措,“一金”即住房公积金)服务品牌口号。为优化窗口服务,该科室健全并有效执行一次性告知制、首问责任制、即办制等窗口管理制度,严格执行考勤制、全员绩效考核、季服务之星评比等作风

效能管理制度,统一制服、亮证上岗,提升窗口工作人员形象,并要求窗口办事人员统一使用文明用语和手势。

如今,群众到服务大厅办业务,可以在墙上清楚地看到各项业务流程。遇到不清楚的地方,只需使用业务指南自助打印系统,即可一键式查询打印包含办事要件、办理流程、注意事项的清单。

在做好窗口服务的同时,该中心还推出上门办、延时办、预约办、周六无休办“四连办”服务,在办事零距离、办事零障碍、办事零时差上下功夫。

市气象台： 气象连着你我他,气象连着千万家

每到台风天,市气象台总是一片忙碌,作为本市的气象信息中心,未来几天的天气预报都从这里发布。各有关部门再根据气象部门的预报意见,发出一道道指令,管理出海船只、预减山塘水库库容、组织转移人员……

“气象台24小时无休,小到市民出行,大到政府相关决策,都离不开气象信息参考。及时、准确的预报是我们的奋斗目标。”一位值班人员说道。

“气象连着你我他,气象连着千

万家”,自效能科室服务品牌创建以来,市气象台在提升气象监测能力、扩大气象预报预警信息覆盖面等方面成效显著。新增空气质量(灰霾监测)站1个,区域气象灾害监测密度从6.2公里提高到5.8公里;为专业合作社送去大棚增温器抵御强冷空气影响等服务。

为便于公众第一时间了解气象信息,市气象台积极利用媒体、网络、短信、LED显示屏等渠道传播预警信息和气象服务材料,大大提高台风预警发布的时效和覆盖面。

市档案局保管利用科： 架档案之桥,连百姓之心

档案接收征集、档案开发编研、参与编史修志……可以说,市档案局保管利用科是保护档案的“安全员”,也是发挥档案作用的“宣传员”。

今年以来,市档案局保管利用科把“架档案之桥,连百姓之心”作为窗口服务品牌,完善馆库和查阅中心软硬件设施,建立健全各项规章制度,明确查档手续和流程,为群众营造了舒适、便利的档案查阅利用环境。

为解决群众查档“急、难、愁”问

题,该科室建立了重要涉民档案专题数据库,满足群众查阅利用需求;对民生档案优先进行数字化并及时挂接,提高查档速度;开展“异地查档、跨馆服务”、延时服务、预约服务、无午休服务等四项便民服务,简化未开放档案查阅审批程序,最大限度地方便群众查档。

值得一提的是,该科室还积极开展档案文化进机关、进校园、进企业、进社区、进农村、进家庭等“六进”活动,进一步扩大档案工作的知晓度和影响力。