

A 类
公开

昆明市五华区政务服务管理局

五政务函〔2023〕3 号

关于昆明市五华区第十七届人大二次会议 第 186 号建议答复的函

朱兆荣代表：

您提出的《关于加强基层政务服务窗口人员培训力度提升街道政务服务质效的建议》已收悉，现答复如下：

一、建议内容

一是强化党员带头作用。二是加大资源倾斜力度，推动街道便民服务中心“硬件”升级，推动街道便民服务中心“软件”完善。三是健全窗口人员管理体制。四是完善考核管理，建立健全管理监督、考评考核内容和办法。

二、答复正文

（一）具体办理工作内容

1.强化党员带头作用

五华区政务服务中心设置“党员先锋岗”，推行“党员+窗口”服务模式，党员同志在岗期间均佩戴党员徽章，通过以点带面扩大党员干部的影响力和凝聚力，带动提质增效、优化服务，全方位提升群众办事的满意度和获得感。

2.加大资源倾斜力度

一是政务服务网络全覆盖。区政务服务中心、10个街道便民服务中心、99个社区便民服务站均部署了互联网、电子政务外网、业务专网，实现政务服务“一网通办”。二是省政务服务平台部署全覆盖。依托省政务服务平台，实现了区级、街道、社区服务事项标准化、受理和服务标准化、审批流程标准化。三是强化设备升级改造，通过配置电脑、交换机、触摸互动评价终端、自助服务终端、高拍仪、排队叫号设备及打印机等设备，实现了区级、街道、社区服务大厅建设标准化。

3.健全窗口人员管理体制

（1）规范窗口模式，统筹政务服务大厅特色功能建设。

一是优化综合服务窗口设置。全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式。以市场主体和群众办事只找“一窗”为标准，在区政务服务中心分区域设置人社医保、企业开办、综合审批、婚姻登记等综合窗口，综合窗口工作人员由

区政务服务局统一配备。针对公安、税务等办件量大、专业性强、高频刚需的业务，规范设置专业部门综合窗口，窗口工作人员由业务部门派驻。在街道和社区按照街道 3-5 个综窗、社区 1-2 个综窗的标准完成窗口规范化设置。二是完善特色功能区域建设。在区政务服务中心设置集营商环境服务、办不成事服务、惠企政策服务、投资项目服务等四大功能为一体的优化营商环境服务保障专区，并配套完善支撑制度体系，以主动接触问题的态度，坚决解决问题的决心，推进全区营商环境的优化提升。

（2）明确事项清单标准，完善三级基层政务体系标准化建设。

以推进“互联网+政务服务”建设为抓手，以“便民、高效”为原则，积极推进区级、街道、社区三级政务服务标准化。一是按照“应进必进”的原则，区政务服务中心承接了 33 个部门的 926 个事项；街道和社区根据群众办理民生事务的实际需求，梳理出街道办理事项 82 项、社区办理事项 56 项、全区通办事项 20 项的事项进驻标准，实现了区级、街道、社区服务事项标准化、受理和服务标准化、审批流程标准化。二是区政务服务中心、街道便民服务中心、社区便民服务站实行三级联动，建立健全首问首办、一次告知、全程代办等工作制度，健全完善“一站式办公、一条龙服务、一次性办结”工作机制；并延伸服务范围，为老年人、残障人士等特殊群体提供免费帮办代办服务。进一步提升政务服务的质量和效果。

（3）深入开展培训考核，打造政务服务队伍培训模式标准化。

持续提升区级、街道、社区分级办理质效，聚焦服务企业和群众反馈的实际问题，以考促训、以训提效，共织服务“一张网”。一是加强大厅队伍业务培训。通过岗前业务培训，提升窗口服务能力。采取集中培训、线上线下、以干带训、以老带新、轮岗等多种方式，规范新人上岗标准。二是“链式”延伸业务技能培训。在区政务服务中心建立街道便民服务中心窗口工作人员的培训基地，在街道便民服务中心建立社区便民服务站窗口工作人员的培训基地，打造链式培训新模式。定期组织区、街道、社区综合窗口工作人员的政务服务礼仪和沟通能力培训，实现政务服务队伍培训全覆盖，不断提升政务服务便民“硬实力”。

4.完善考核管理

（1）建章立制，清单管理。

制定实施《五华区政务服务中心窗口工作人员绩效考核管理办法》、《五华区政务服务中心窗口工作人员星级评定考核办法》等制度，建立巡查机制，定期或不定期开展大厅巡查工作，并实行对窗口工作人员月评分、季评星、年度评选“政服务明星”一系列考评方式，表彰先进，树立典型，不断促进政务服务工作再上新台阶。

（2）量化评价，细化管理。

全面推行“好差评”评价机制，将政务服务“好差评”情况纳入窗口人员绩效考核。通过制定《五华区政务服务“好差评”管理方法》，明确责任主体、评价规则、差评整改；通过配齐窗口评价器，落实“一次一评、一事一评”，加强窗口人员监管，端正服务态度、提升服务能力、实现政务服务绩效交由群众评判。在大厅放置意见建议反馈记录本，多渠道听取企业群众意见建议，切实解决企业生产经营中和群众办事遇到的困难和问题，不断增强市场主体与群众的归属感。

（3）强化考核，加强激励。

坚持目标导向和问题导向，以政务服务标准化规范化便利化建设工作为主线，印发了《五华区街道社区“互联网+政务服务”标准化建设考核实施细则》，对各职能部门、街道、社区涉及的各项任务推进情况采取月通报、季考核、年度排名的方式进行考核，激发街道、社区提升政服务能力的积极性；同时，及时发现问题、找出症结、提出方案，将整改工作纳入督办内容，做到一件一件督办、一项一项跟进，确保改而有效，并定期开展检查工作。

（二）办理结果

一是设置“党员先锋岗”，推行“党员+窗口”服务模式。二是加大资源倾斜力度，实现政务服务网络和省政务服务平台部署全覆盖，同时强化设备升级改造。三是健全窗口人员管理体制，通过规范窗口模式、明确事项清单标准、深入开展培训考核进一

步提升政务服务的质量和效果。四是完善考核管理，制定考核制度并全面推行“好差评”评价机制，不断促进政务服务工作再上新台阶。

（三）下步工作计划

五华区将进一步按照政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化的要求，聚焦企业和群众反映强烈的办事堵点难点问题，着力打造精简高效、惠企便民的政务服务环境。

感谢您对政府工作的关心和支持。

以上答复，如有不妥，请批评指正。

昆明市五华区政务服务管理局

2023 年 9 月 18 日

（联系人及联系电话：汪桂梅 0871-64171196）

抄送：区人大常委会人事工作委员会，区政府督查室。

昆明市五华区政务服务管理局

2023 年 9 月 18 日印发
