# 加强窗口单位机关效能建设的调查与建议

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-07-15

*加强窗口单位机关效能建设的调查与建议加强窗口单位机关效能建设的调查与建议窗口单位在提供社会服务方面地位特殊，与解决“事难办”等6个重点问题关系直接。如何加强各级窗口单位的机关效能建设，进一步总结经验，查找问题，研究对策。带着这个问题，我们省...*

加强窗口单位机关效能建设的调查与建议

加强窗口单位机关效能建设的调查与建议窗口单位在提供社会服务方面地位特殊，与解决“事难办”等6个重点问题关系直接。如何加强各级窗口单位的机关效能建设，进一步总结经验，查找问题，研究对策。

带着这个问题，我们省效能办组织人员于5月中下旬，到杭州、温州、绍兴等地和省直部分单位进行了调研，走访了有关窗口单位，实地察看了市、县、乡(镇)等集中办事大厅和便民服务中心，召开了8个由不同类型人员参加的座谈会，了解窗口单位在加强机关效能建设中的主要做法和取得的初步成效，听取各方面对窗口单位开展机关效能建设的意见和建议。同时，对全省其他部分市、县窗口单位的情况也作了一些了解。

一、窗口单位加强机关效能建设的主要做法及初步成效窗口单位一般是指执行与社会公众密切相关的业务、直接展示机关形象的经济社会管理和公共服务机构。窗口单位直接与人民群众打交道，其机关效能建设开展得如何，直接影响到效能建设在人民群众心目中的形象。

因此，各地从机关效能建设活动一开始，就把完善窗口单位服务作为重点来抓，强化窗口单位的服务功能，落实各项便民利民措施，努力提高机关办事效率，为基层和群众提供优质高效的服务。主要做法：

1、普遍建立行政服务中心。这项工作我省起步较早，声势和影响较大。

目前全省11个市、87个县（市区）已建立了各具特色的行政服务中心或集中办事大厅，有的是以经济审批项目为内容的审批服务中心，有的是涉及群众利益和事务的综合性行政服务中心，还有分设于各部门的专业性办事大厅。如湖州市共28家政府组成部门中，有19家部门进驻到湖州市审批办证中心。

杭州市投资项目集中办事中心有进驻部门15家，另有34家政府组成部门分别建立了专业性的办事大厅（窗口）。省直各厅局重点加强了专业办事大厅建设，省发改委、省经贸委、省工商局和省外经贸系统等还启动了网上审批工程。

在做法上，各地行政服务中心和办事大厅普遍实行“一门受理、窗口办理、统一收费、限时办结”等比较规范的运作机制，降低行政成本，方便群众办事，实现了依法行政与提高办事效率的有机结合。如省工商局在全省工商系统积极推行“一字工作法”，即：窗口一站式、示范一文本、告知一口清、办事一周结、投诉一拨灵、一审一核制、一事一公示、一月一讲评。

杭州市余杭区行政服务中心推出“五大公开、六制办理、七件管理”的运行机制，即推行服务内容、办事程序、材料申报、承诺时限、收费标准全面公开；实行即办事项直接办理制、一般事项承诺办理制、重大事项联合办理制、上报事项负责办理制、控制事项明确答复制、特急事项特别办理制；对即办件、退回件、补办件、承诺件、联办件、特办件、上报件分门别类落实管理办法。推行这项运行机制以来，共受理服务事项4839件，已办结4657件，办结率为98.37。

该区中泰乡经济发展办公室的同志反映，他们3月下旬到行政服务中心办理一项中外合资项目时，仅花了1个小时就拿到了区外经局、经济发展局联合签发的项目建议书，这在以前至少需要2－3天的时间。

2、建立完善办事服务制度。制度化、规范化是提高窗口部门效能建设的基础。

各地的窗口单位从企业和群众的需要入手，制订和推出了首问责任制、承诺服务制、限时办结制、办结公告制、AB岗制、否定报备制、并联审批制、责任追究制等一系列工作制度，改进办事流程，缩短办事周期，增加工作透明度，切实解决事难办的问题。杭州市工商局推出导办服务制、接待礼仪制和服务对象评议制，切实降低了投诉率、复议率和诉讼率。

衢州市人事劳动和社会保障局提出“三破三立”，对一些不利于效能建设、不利于经济发展的制度进行清理，对一些不健全的制度进行了完善。绍兴市推广“一审一核制”，实行“告知承诺制”，建立“一站式”收费制，有效转变了机关作风，提高了服务质量，树立了机关干部务实、创新、高效、廉洁的良好形象。

3、实行全程代理服务。许多窗口单位在便民服务中心设立全程代理服务窗口，有专人按职能代办行政审批服务事项，变被动服务为主动服务，避免了群众来回奔波。

如海盐县在各镇建立为民办事代理受理室，受理室突出经济发展和便民服务两条工作主线，对相关事项实行全程代理，积极推进了服务型政府的建设。淳安县针对交通不便、群众居住分散，企事业单位和群众来县城办事比较困难的实际情况，建立了全县范围内的乡镇行政审批代理员队伍，为乡镇和群众办事提供全程代理服务。

据统计，杭州市共有乡镇代理员732名，村代理员2504名。工作中实行“一窗受理、内部运作、上下联动、全程服务”的模式，体现了让群众办事“少跑一趟路、少进一扇门、少找一个人”的理念，赢得了群众的广泛好评，拉近了群众与政府之间的距离，进一步密切了党群、干群关系。

4、积极推行并联审批。对基本建设项目、企业技术改造项目、外商投资项目和个体工商户、企业登记等涉及2个或者2个以上部门联合审批的事项实行并联审批，按照“一门受理、抄告相关、同步审批、限时办结”的工作流程，进一步理顺各个审批环节和平台。

我省杭州、绍兴、湖州、嘉兴等市的窗口单位率先实行了网上并联审批办法，明确了各窗口单位的审批范围、操作流程、协调运作和责任追究等事项，进一步规范了行政审批程序，减少了中间环节，提高了办事效率。杭州市工商系统实行企业（个体）注册网上前置并联审批，实现工商部门与相关前置证照办理部门链接为一体的新型审批系统，具备了“工商受理、抄告相关、同步审批、限时反馈、证照公告、数据共享、实时统计、在线监督”等功能，使服务对象办理审批足不出户，省时省力，透明度高，方便了群众办事，促进了廉政建设。

5、加强对中心的内部管理和监督。许多窗口单位和行政服务中心通过内部考核、外部评议和制度约束，建立专人监督、自我监督、群众监督相结合的监督体系，来规范窗口行为。

绍兴市便民服务中心切实加强内部管理，先后制订、完善了《绍兴市便民服务中心考核细则》等五大类10多个制度。杭州市工商局开展了亲情服务用语征集活动，要求窗口单位工作人员按自己的工作岗位想一句格言警句，并进行评选，通过这一活动来统一机关干部的服务意识。

湖州、丽水等地在行政(便民)服务中心开展争创“群众最满意的窗口”、争做“群众最满意的工作人员”等星级服务竞赛活动，将窗口效能建设纳入月度考核的内容，每月实行百分定量考核，根据考核结果评出服务优胜窗口和服务优胜个人。温州市行政审批管理办公室制订了《窗口服务考核评比细则》，分为七大类，按百分制进行考评，使量化打分考评结果更加合理、公平，促进了窗口单位的效能建设。

6、拓展服务内涵和方式。不少窗口单位在机关效能建设中结合各自工作实际，按照提速、提质、提效的要求，拓展服务方式，推出了一系列新的服务措施和便民活动。

如，杭州市一些窗口单位开展了亲情服务、延时服务和延伸服务，在提升窗口形象上狠下功夫。杭州市工商系统开展“办事窗口细节服务”活动。

各级注册大厅推广亲情用语，对平时的用语习惯进行反省，细查不够礼貌的用语、易引起误解的用语，一一收集编成服务忌语，下发各注册厅工作人员作为警示。各分局的办事大厅编写了细化的操作指南，并在红盾网上向社会公布，细化了政务公开，方便公众了解工商办照方面的详细规定和有关流程，还专门聘请了企业工商联络员，加强与招商引资机构的工作联系，将服务面向社会，向窗口外延伸。

杭州市房管局办证中心和市房改办实行365天无休日和午休轮流值班工作制度，方便群众办事。绍兴市国税局以纳税人为中心，不断优化服务质量。

该局引入了ISO9000质量管理体系，从观念上和制度上确保以增强纳税人满意度为主要目标的行政运作机制。衢州市开辟了绿色通道、爱心通道，找上门、到基层、下社区开展延伸服务，并积极推行预约服务、节假日现场服务等，以适应群众和经济主体不断提升的服务要求。

二、窗口单位效能建设中存在的一些主要问题

1、行政服务中心的机构和职能定位不够明确。我省的行政服务中心建设，是政府管理模式创新和反腐倡廉工作的有效探索，但中心的建设和职能定位还缺乏法律、法规的确认和保障。

中心对窗口人员和部门的监管缺乏刚性的约束机制。各地中心的名称也不统一，有行政服务中心、行政审批服务中心、便民服务中心等7种不同名称。

机构级别和人员编制也不统一。

2、少数部门认识不到位，对窗口授权不够充分。有的部门存在寻租情结，认为减少审批事项、精简审批程序会削弱部门权威，损害部门利益。

有的审批项目应进未进，有的存在肢解审批事项、进“瘦”留“肥”等现象，导致办事中心成了“第二收发室”和投递站。

3、审批环节仍比较多，服务对象办事比较繁琐。据某市投资项目集中办事中心问卷调查统计，有80的投资者认为，目前项目审批方面的主要问题是“审批环节多”。

不少服务中心办公自动化系统建设相对滞后，部门与设在中心的窗口之间没有实行联网，影响了办事效率。

4、部门职能交叉比较多，造成一些审批事项不能统一办理，主办部门(处室)与协办部门(处室)的责任落实与协调不够，存在部门之间相互推诿、扯皮的现象，增加了服务对象的办理难度。

5、部分窗口工作人员素质不高，业务不够熟练。窗口部门直接面对群众，工作比较繁琐，业务要求比较高，工作压力大，造成一些工作人员不太安心窗口工作，人员流动频繁；有的工作人员掌握的业务不够系统、全面，工作不够细心，出差错的现象时有发生，服务对象意见比较大。

6、少数省级综合经济部门没有设立办事窗口，基层单位办理一些审批事项要一个一个业务处室跑，很不方便，办事透明度不高、容易产生暗箱操作等现象。

三、对进一步搞好窗口单位机关效能建设的意见建议

1、着力规范和完善行政服务中心和集中办事大厅的建设。要把抓好行政服务中心的建设作为整合窗口资源、提高窗口单位机关效能的有效载体。

在认识上解决思想失意、权力失落、利益失衡的问题，在制度上应尽早出台《浙江省行政服务中心管理办法》，做到有章可循。加强行政服务中心或办事大厅的规范化建设，坚持“能进则进，进彻底、彻底进”的原则，规定凡是与企业和人民群众密切相关的审批服务事项，尽可能进中心运作，不搞“截流”、“回流”、“分流”。

各职能单位对中心的办事窗口要充分授权，对即办件授予即办权，承诺件授予督办权，联办件授予协调权，上报件授予初审权，退办件授予把关权，补办件授予核实权等，确保中心窗口能办事、真办事、办成事。省和市两级部门中没有进中心办公的窗口单位，也要在本部门建立规范的办事大厅或实行一个窗口受理，整合部门内部的审批权限，实行一窗式服务，做到审批事项同一窗口进，同一窗口出，方便群众办事。

省、市、县各级都要抓紧建设公共资源统一交易平台，积极将建设工程招投标，政府采购、产权交易、土地交易、药品集中招标采购纳入统一平台。

2、在完善服务上要做好减、并、串、集的文章。这是加强窗口单位效能建设的核心内容。

一是“减”字，以实施《行政许可法》为契机，做好清理和修订政策法规文件的工作，大力推进第三轮、第四轮审改，进一步削减审批事项、减少审批环节、下放审批权限、规范审批行为。二是“并”字，对依法由两个以上窗口单位分别实施的审批事项，积极推行并联审批，要研究制定主办、协办部门和主办、协办处室的工作细则，便于下面操作和参照执行。

三是“串”字，探索构建省、市、县审批的“快车道”，建立乡镇(街道)及村级审批代办点，形成上下联通的办事服务体系。四是“集”字，对企业反映强烈的各类年审年检事项多、收费乱、时间长、提供重复材料等问题，进行一次认真的检查和清理，探索开展集中年审年检。

3、加快电子政务建设，积极推行政务公开。这是提高窗口单位机关效能的重要条件。

各级特别是省里，要建设技术支撑平台，推行电子政务，实行网上审批的上下联动、信息互享，并在网上公布审批程序和审批所需的格式文本，构建新型的公开、透明、快捷办事平台。要积极推行政务公开，对项目审批、办证审照、批钱批物以及执法处罚等群众关心、社会关注的问题，进一步公开办事程序、办事标准、办事结果，并在工作质量、服务态度、办事时效等方面作出承诺，不断增加透明度。

4、加强对行政服务中心和窗口单位的管理协调监督。严格的考核和规范的管理是窗口单位提高效能、优化服务水平的有效手段。

各中心(窗口)要全面推行岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、首问责任制、AB岗工作制、失职追究制、否定报备制、一次性告知制等制度。建立完善窗口服务考核办法、工作人员服务规范，构建窗口单位审批行为的监督体系。

明确行政服务中心机构的地位和职能以及在管理和协调上的权威，确保中心对窗口实施有效管理。发挥96178投诉中心、12345市长电话等监督机构的作用，强化对窗口单位和中心的效能监察。

5、提高窗口(中心)工作人员的素质。提高窗口部门的效能，首要问题是提高窗口人员的能力素质。

要选好配强人员，真正舍得把素质高、业务熟、能力强、作风正的同志配到窗口(中心)工作。加强对窗口工作人员的上岗前培训和上岗后再教育，牢固树立服务意识，培养良好作风，增强服务本领。

各级组织部门要把窗口(中心)作为培养锻炼干部的基地，激发做好中心工作的荣誉感和内动力。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找