

# 民主评议提升基层站所(服务窗口)工作水平

2012年是北京市纠风办要求连续三年开展民主评议基层站所(服务窗口)工作的收官之年,全区各相关单位统一思想,高度重视,不断加强作风建设、提高服务水平,为促进石景山区社会和谐、创造良好的发展环境作出了积极的贡献。根据

《2012年石景山区争创优秀基层站所(服务窗口)活动实施方案》,我区在民主评议活动中有9个优秀基层站所及6个优秀服务窗口受到表彰。

全区各单位将学习他们爱岗敬业、规范执法、任劳任怨、一心为民的服务精神;学习他们

积极进取、勇于创新、扎实工作、严于律己的工作作风。在新的一年里,继续坚持标本兼治、纠建并举,深化作风建设,为打造北京CRD、构建和谐石景山、建设首都现代化新城区做出新的更大的贡献。

## 优秀基层站所:

石景山工商分局八角工商所  
 石景山地税局八宝山税务所  
 石景山区城管老山分队  
 石景山区司法局苹果园司法所  
 石景山区五里坨社区卫生服务中心  
 石景山分局新古城派出所  
 石景山区住建委苹果园房屋管理所  
 石景山区国家税务局第六税务所  
 中关村高科技园区石景山园管委会统计所

## 优秀服务窗口:

石景山区地方税务局第一税务所  
 石景山区住建委行政服务中心  
 金顶街道居民事务服务大厅  
 八角街道居民事务服务大厅  
 石景山区卫生局服务窗口  
 石景山区质量技术监督局综合服务中心

## 八角街道居民事务大厅工作优秀事迹

八角街道居民服务大厅总面积800多平方米,设置了办公区、等候区、便民区及20个办事窗口,设有档案室、职业指导室和议事洽谈室;基础设施配套完善,计算机、自动缴费机、叫号机、触摸屏、滚动显示大屏、评价系统、24小时语音咨询热线、复印机、传真机等办公设备齐全,实行敞门式办公并提供饮水机、老花镜、阅报栏等便民设施。

大厅有社保所、人口计生办公室、住房保障办公室、残联、低保审核五个部门办公。

事务大厅主要职责是:(一)宣传、贯彻、执行国家和北京市法律、法规和以及各项惠民政策;(二)承担城镇职工基本养老保险、基本医疗保险、失业等社会保险制度和人口计生审核、住房审核、残疾人政策落实、低保审核等有关的事业性、服务性工作;(三)退休人员社会化管理服务工作;(四)街道“一老一小”、“无一残”人员参加医疗保险和无社会保障老年居民养老,社会保障卡管理等工作。

在工作中,我们注重提高工作人员的能力素质;建立健全行为规范的工作机制;构建服务体系,创新管理模式,提高服务效率。

1.宣传政策重在广。事务大厅部门多,各项政策也比较多,在广泛宣传的基

础上,又加大在社区宣传,入户宣传,使群众知晓政策,享受政策。

2.服务居民重在细。到办事大厅办事的群众弱势群体多、年龄大的多,在服务中,为了保证工作质量,注重细心,使群众满意。

3.窗口服务重在实。为提高工作效率,组织全体工作人员开展“争创优质服务窗口,争当优质服务标兵服务月”活动。通过双争创活动,切实解决了一些群众热点、难点问题。

4.防范风险重在防。街道住房保障工作按照政务公开的原则,根据政策规定,完善了住保办工作制度和工作岗位职责,结合政策等调整制作了宣传卡页,进行公开并公示了举报监督电话,设立了举报意见箱,便于群众了解政策、方便办事群众,接受群众监督。

今年社保所完成1200个就业岗位,完成退休人员管理档案接收800多人,辖区的参保率达到99%;住保完成了两限房、公租房的审核和选房工作;人口计生对辖区育龄妇女服务率达到100%;残联温馨家园得到市级考评通过,低保审核率100%。通过我们的努力,获得了“全国政务公开先进单位”、“北京市劳动保障系统‘三优’文明窗口”、“北京市优质服务窗口”“石景山区优质服务标兵单位”、“五星级”社保所、住保办被评为效能监察先进单位。

## 将群众满意作为许可工作的第一要务

区卫生监督所审批办证科是代表卫生局实施卫生行政许可、整建制进驻区行政服务中心的窗口单位,承担着石景山区餐饮服务、公共场所、生活饮用水卫生许可以及职业放射诊疗、医师执业注册、变更许可等15项行政许可职责。目前审批办证科共有6名监督员,其中党员5名。

我们常说这样一句话:“按规范办事,可以把事情做对;用心去办事,就可以把事情做好。”我们在工作中始终坚持依法行政与服务相结合的宗旨,不断推出服务举措,对我区重点企业实施“绿色通道”许可,推出了“重点项目服务岗”,近3年以来为区内上百个持有“石景山区CRD绿卡”的重点企业办理许可近200项,包括当代商城、台湾街、石景山两限房工程等区内重点项目,得到了企业的好评。在服务中,我们坚持主动入位、具体指导并进行许可知识培训,宣讲卫生法规和标准,通过细致入微的服务获得管理对象的理解、支持和好评。

在开展创先争优、争创“党员标兵服务岗”工作的过程中,审批科的同志们坚持“把被动服务变成主动服务”的宗旨。特别是党员处处起到模范带头作用。推

出了“便民联系卡”、“许可时限告知小贴士”等等,为特殊人群、弱势群体提供人性化的服务。三年来,我们共接待办理许可咨询1.1万人次,受理许可申请5600户,现场审核6700户次,发放许可证3600户,无一起服务纠纷投诉。

审批办证科全体同志通过争创工作促进了科室整体素质的提高,营造了积极向上的科室氛围;促进了监督员与申请人之间的相互理解,营造了和谐的群众关系,并通过争创工作做到科室党员带头,群众满意;对外规范服务,办事人满意,近3年我们共收到锦旗28面,表扬信10封。在2010年社会监督员对全部驻厅单位的测评中,位列第一名。并连续5年获得区行政服务中心“优质服务金奖”。今年7月审批办证科还被评区卫生局创先争优先进科室。

今后我们将在卫生局卫生监督所和区行政服务中心的领导下,认真贯彻“服务型执法”的监督理念,保持创先争优取得的成果,将群众满意作为许可工作的第一要务,以实际行动贯彻落实党的十八大的各项方针政策。让服务更贴心,让群众更满意。

## 石景山住建委行政服务中心优秀事迹

石景山区住建委行政服务中心隶属于北京市石景山区住建委,承担着本行政区域内的房屋交易与权属登记管理工作。我们始终以提升窗口服务水平作为服务工作的基本出发点和落脚点,不断完善硬件设施,加强信息化建设,规范档案管理,健全各项规章制度,优化办事流程,努力抓好团队作风和服务质量建设,全面提高服务水平。中心现有正式人员编制21人,平均年龄30岁,其中85%以上为女性。2012年共办理房屋登记数量2万余件。在今年3月被区妇联评为“巾帼服务品牌”。

### 一、加强廉政风险防范管理工作

加强作风建设,实行服务承诺制。坚决杜绝在房地产交易及权属登记工作过程中发生“吃、拿、卡、要”等行为。实行微笑服务及首问责任制,为办事人员创造良好的人文环境,能及时反映群众反映的问题,不推诿、不拖拉。在房地产交易及权属登记工作过程中没有任何违反廉政建设或违法违规的行为。

### 二、改善硬件设施,为群众提供优质、便捷的服务

我行政服务中心共设立日常业务受理窗口9个;另设网签窗口1个、换证窗口1个、发证窗口2个;大厅装有POS机,解决了办事群众缴费的困难。我中心特别设立咨询窗口以及咨询电话,以便为办事群众答疑解惑。大厅特设“绿色通道”,为特殊群体办理业务提供便捷的服务,增设饮水机、报刊栏、老花镜等便民措施。

### 三、不断完善制度建设,努力创建业务一流的服务大厅

1.积极推进交易权属“一站式”服务、“平行式”办公。全部受理窗口平行式受理所有的房屋交易权属登记业务,真正实现了一岗多能。

2.优化工作流程不断缩短办事时限。初始登记由原30个工作日缩短为20个工作日,存量房转移登记等18项业务实现了即时办理,抵押登记由10个工作日缩短为5个工作日,其他登记业务均在10个工作日内完成。

3.健全各种制度、规范内部管理。

4.加强业务培训,注重质量抽检,确保交易权属登记工作质量。

### 四、促开发企业落实限购政策,对开发企业进行跟踪服务

对房地产开发企业进行跟踪服务,为石景山区重点服务企业提供绿色通道,召开石景山区住房限购政策专项检查会。

### 五、不断加强窗口建设,努力打造利民为民的服务大厅

提升窗口服务建设关系到办事群众的切身利益和政府部门在群众心目中的形象。只有推动窗口服务建设,才能有利于提高为民办事效率和服务质量,才能适应政府职能转变的要求。我们会继续大力推进窗口建设,努力把窗口服务工作推进到一个新的水平,再上一个新台阶。

## 队伍一流 执法到位 服务贴心

城管老山分队现有队员12名,履行着城市管理领域的300项行政处罚权。工作中,分队坚持管理城市与为民服务并举、队伍建设与行政执法并重,在依法办事、服务环境、管理效能、履职效率、服务效果、廉政建设等方面不断取得新成效。

### 一、强化队伍建设,严格依法办事,确保廉洁勤政

1.加强思想教育。把提高队员思想水平与队伍管理、依法行政、转变作风、为民服务结合起来,教育队员牢记为人民服务宗旨,努力提高群众满意度。

2.狠抓廉政建设。制定了反腐倡廉具体措施,聘请了社会监督员,设立了监督举报箱,公布了监督电话,多方面把好廉政关,从未出现徇私舞弊、吃拿卡要等问题。

3.提高执法水平。抓好全员法规学习,经常组织业务培训、经验交流、业务考试,确保队员正确使用法规,从未出现复议和诉讼。

4.保证执法公开。设置信息公开栏,公布职责权限、执法依据、执法规定、救济渠道、执法承诺等信息,并在案件处理过程中实行详细告知,确保相对人合法权益。

5.加强内部管理。建立健全了一整套包括日常工作通报、月考核、内部考核公示等完备的管理、监督和奖惩制度,较好实现了管理制度化、标准化、规范化。

### 二、强化执法管理,提高管理效能,优化履职效果

1.坚决查处违法建设。  
 2.大力美化市容环境。  
 3.加强无照经营治理。  
 4.严格管理施工现场。  
 5.强化重点地区整治。

### 三、强化社会服务,提升服务水平,落实服务效果

1.重视群众诉求。经常走访社区,并建立

了社区恳谈会制度,努力将问题和矛盾化解在萌芽状态。高度重视市民反映的问题,采取定人、限时措施认真解决和反馈。

2.公开服务承诺。承诺“属于职责范围的事,三日内解决,不属于职责范围的事,协调解决,一周内答复”,为群众解决了很多实际问题,其中不属于职责的占40%。

3.密切干群联系。相继开展了“城管分队开放日”、“城管执法开放日”、“城管法规开放日”活动,密切了执法部门、执法人员与广大群众的联系。

4.保障群众利益。在社区广泛开展了“讲法规辨真伪”活动,把日常执法中制假贩假行为向居民进行展示,提醒居民不要上当受骗,受到市民热烈欢迎。

5.服务食品安全。尝试在小学开设“食品安全公开课”,结合无照经营治理向学生普及知识,使学生认识到远离无照经营与保证饮食安全的联系,受到师生和家长欢迎。

6.多办好事事实事。坚持开展助残、助老、扶贫活动,积极协调解决市民乘公交难问题,多次协调海淀城管解决施工扰民和环境问题,努力保民生、促和谐。

7.创新服务方式。筹建了以地区人员为主的“城管志愿者队伍”,已有近300人自愿报名,并在工作中发挥了积极作用,为实现管理和服务的社会化进行了探索。

8.倡导社会新风。清明节期间开展了“冥币换鲜花”活动和“珍爱环境文明祭扫”活动,号召市民摒弃焚烧冥币纸钱等旧习俗,社会反响强烈,很多市民慕名参加。

今年以来,分队完成环境保障45次,开展专项整治18次,178件举报全部事事有回复,拆除违建1000余平米,查处违法行为近1800起,走访社区87次,收到表扬信5封、锦旗9面,受到上级表扬28次,获得市、区授予荣誉8次。