

# 宝鸡市住房公积金管理中心文件

宝市房金发〔2020〕107号

## 宝鸡市住房公积金管理中心 关于印发优质服务专项整治提升行动 实施方案的通知

各科、管理部：

现将《优质服务专项整治提升行动实施方案》印发你们，请结合实际，精心组织，抓好贯彻落实。

宝鸡市住房公积金管理中心  
2020年11月28日



## 宝鸡市住房公积金管理中心 优质服务专项整治提升行动实施方案

为进一步规范全市住房公积金窗口服务行为，提升办事效率和服务质量，树立良好社会形象，营造文明、和谐、优质、便捷的服务环境，助力全国文明城市复查验收和营商环境建设，根据《宝鸡市创建全国文明城市窗口行业优质服务专项整治提升行动实施方案》要求，结合中心实际，特制定本实施方案。

### 一、工作目标

对标“崇尚向善、文化厚重、和谐宜居、人民满意”的文明城市建设标准和具体测评标准，围绕提升服务理念、优化服务环境、创新服务措施、提高服务水平的要求，深入开展“文明优质服务示范窗口”教育活动，加强管理，规范执法，提升效能，引导窗口工作人员立足岗位、转变作风、高效服务，重点解决部分工作人员语言不文明、着装不整齐、服务不规范，投诉记录不健全、志愿服务岗服务不到位等问题，全面提升文明服务、优质服务水平，推动我市全国文明城市建设工作向纵深发展，营商环境持续优化提升，为促进经济社会高质量发展和“四城”建设贡献力量。

### 二、组织机构

成立中心优质服务专项整治提升行动工作领导小组：

组 长：陈增军

副组长：牟怀仁

成 员：各科、管理部主任

领导小组下设办公室，办公室设在综合科，办公室主任由张国栋同志兼任。

### 三、阶段步骤

从即日起至测评复查验收前，共3个月时间，分三个阶段实施。

（一）安排部署（即日起至2020年11月30日）。严格对标全国文明城市测评体系和测评标准，认真开展自查自纠，查找短板弱项和薄弱环节，制定整改提升工作方案，细化整改任务，列出整改清单，明确整改时限，夯实整改责任，动员组织窗口工作人员积极投身到专项整治提升行动中來。

（二）深入推进（2020年12月1日至2021年1月15日）。坚持问题导向，聚焦短板弱项和薄弱环节，全面落实整改措施，不断提升服务质量和水平，切实取得专项整治提升工作成效。

（三）查漏补缺（2020年1月15日至第六届全国文明城市复查验收）。对标测评体系和任务分工查漏补缺，确保全国文明城市复查验收顺利通过。固化专项整治提升行动中的好机制、好办法，进一步建立健全各项制度规范，强化激励约束，加强监督检查，建立长效机制，把测评指标转化为服务目标，把测评要求转化为常态化服务措施，实现文明城市创建工作制度化、规范化、常态化。

### 四、工作内容

（一）强化教育培训，打造高素质干部队伍

1. **严抓日常学习教育。**教育和引导干部职工坚持学习固本、学习立业。建立“四个一”学习制度，即：每天自学1小时、每周集中学1次、每月读1本好书、每季度撰写1篇学习心得。创新开展“业务微课堂”，设置每周固定的“业务精进日”，及时传达学习上级相关政策规定，结合《住房保障与住房公积金》《住房公积金研究》等行业报刊实时更新行业讯息，学习借鉴行业典型案例，不断开阔发展思路，改进管理服务方式。

2. **严格服务规范。**通过固定位置摆放台签、正确佩戴工作牌、规范设置服务卡等方式亮明工作人员身份及岗位职责。全面推广落实服务礼仪“四统一”、服务程序六部曲，引导工作人员微笑服务、真诚服务、热情服务，坚决杜绝“门好进、脸好看、事难办”、扯皮推诿、敷衍了事、庸懒散拖等现象。

3. **开展评先创优。**以模拟服务、知识测试、技能竞赛等多种形式，开展文明优质服务示范窗口、文明柜台、党员先锋岗、优质服务兵、岗位明星等评比创新活动，在全系统营造“比学赶超”的良好氛围。

4. **创建和谐队伍。**坚持以事业凝聚人心，以感情温暖人心，以团队文化稳定人心。定期开展谈心谈话活动，及时了解干部职工的思想状况，有针对性地做好思想政治工作。积极与创建“让党中央放心、让人民群众满意的模范机关”活动相结合，与开展廉政文化和家风教育活动相结合，通过组织开展公益活动、廉政文化教育、各类群众性文体活动等营造轻松愉悦、积极向上的工作氛围，不断增强队伍的凝聚力、战斗力、向心力。

**(二) 改善基础设施，全面优化服务“硬环境”**

**1. 完善服务设施。**规范设置咨询台、服务台、资料窗、报刊架等服务设施，配备等候座椅、饮水机、文明引导标识、禁烟标识等便民设施，指定专人定时管理维护。制作醒目的业务流程和办事指南宣传栏，公开服务事项、受理条件、工作流程、办结时限等，方便群众办事及监督评价。

**2. 创新服务载体。**打破传统柜台服务模式，推行服务前移化、初审咨询化、资料简单化、操作标准化，积极鼓励引导职工通过手机 APP、网上大厅、微信公众号、支付宝、12329 咨询热线、短信平台等渠道查询办理业务，让更多的缴存职工实现不见面审批、不出门办事。

**3. 强化技术保障。**加强技术队伍建设，提升运维服务水平，完善业务系统功能，增强系统稳定性，降低宕机率，丰富线上业务种类，不断提高线上审批效率。

**(三) 提高服务效能，切实提升服务“软实力”**

**1. 健全服务机制。**完善首问负责制，窗口工作人员接受咨询，应一次性完整告知服务对象询问的所有内容；完善一次性告知制度，对办理材料不齐或不符合法定形式的，窗口工作人员应一次性书面告知服务对象需要补齐的全部内容；完善限时办结制度，进一步压减办事时限，符合要求的及时予以办理，不予受理的要说明政策依据并及时回复群众；完善信息反馈机制，对承办业务要加强督办，确保按时办结，对业务受理中出现的新情况、新问题，窗口工作人员无法自行解决的应第一时间向相关领导汇报处

理。

**2. 改进工作作风。**按照“争创一流队伍、培养一流作风、提供一流服务”的要求，开展以“服务态度”为重点的工作作风大整顿活动，重点解决上班时间玩手机、聚众聊天、在岗率过低、服务不积极、工作情绪化等突出问题，通过经常性开展理想信念教育、党课教育、廉政教育等，引导工作人员统一思想，转变作风，切实强化宗旨意识和廉洁自律意识，做到服务有温度、干事有激情、落实有效率、工作有成效。

**3. 开展“特色”服务。**持续开展上门服务、延时服务，积极开展节假日预约服务，探索开展“提前服务”、“容缺受理”、“计时办理”等特色服务，让群众好办事，为群众办好事，切实当好服务群众的“店小二”。

**4. 倡导文明执法。**以综合行政执法改革为契机，进一步健全完善相关行政执法程序和执法制度，准确公示执法信息、执法全过程留痕和可回溯管理，持续改进执法方式，积极探索理性执法、人性化服务，努力做到文明执法、廉洁执法。

#### （四）强化监督管理，构建全方位服务评价体系

**1. 建立健全服务评价机制。**每个管理部要配备服务“满意度”评价表，在事项办结后，由专人引导群众通过评价表对本次办事体验度进行综合评价（直属管理部启用服务评价器）。同时，注重评价结果运用，每个月对各窗口服务评价结果进行汇总，对评价满意较多的，作为“本月服务明星”，对评价不满意的窗口，认真分析存在问题，及时整改。

2. **开展群众满意度调查回访。**在全面推行服务评价机制的基础上，综合科每月安排专人随机抽取5至10名办事职工进行电话回访，重点就窗口办理情况、窗口工作人员服务态度、办理时限、是否存在吃拿卡要等重点事项进行详细询问，并做好回访记录。针对反映的高频问题，及时反馈给管理部，并采取针对性措施进行改进，不断提升群众办事满意度和体验度。

3. **畅通线上线下投诉渠道。**一是依托中心官方网站“政民互动”栏目板块加强与群众的交流互动，对群众咨询的各类问题和提出的各项建议第一时间按职责职能进行转办分办，对答复内容进行严格审核把关。二是构建投诉处理机制。在办事大厅显眼位置设置征求意见箱、公开投诉电话（0917-3901705），综合科将指定专人负责对投诉记录进行统计、分析、反馈，将统计结果定期通报，并记入年度考核成绩。三是严格问责制度。严格落实过错责任追究制度，对严重影响服务质量提升、行风效能建设的科室、管理部和在群众投诉、纠纷中负有责任的个人，严格依照岗位目标考核责任制等规定严肃处理。

4. **建立“恶意投诉”复核机制。**对每一项投诉事项通过调取监控、对双方当事人核查、询问其他工作人员或办事群众等方式，进行全面详细调查核实，确保对错明晰、责任明晰。对进行“恶意投诉”的办事群众和单位，采取沟通教育、争取双方理解，使其形成正确的评价态度，尽最大限度保护窗口工作人员的工作积极性。

## 五、活动要求

一是高度重视，精心组织。各科、管理部要充分认识开展优质服务专项整治提升活动的重要性和必要性，增强大局意识和责任意识，统筹谋划，精心组织，把专项整治提升行动与总体工作同部署、同检查、同考核，确保行动取得实效。

二是明确责任，狠抓落实。各科、管理部主要负责人要切实担负起第一责任人的责任，办公室主任承担起具体落实责任，认真按照活动方案，采取有效措施狠抓落实，推动各项任务落细落地。中心将专项整治提升行动纳入年底工作考核，对行动落实不力的管理部严肃问责，限期整改，对服务意识强、办事效果好的管理部进行额外加分并通报表扬。

三是强化宣传，营造氛围。各科、管理部在认真开展活动的同时抓好信息报送，将好的做法及时上报，并于第六届全国文明城市复查验收前每月23日前报送工作进展情况（电子邮箱：[bjgjj3901705@163.com](mailto:bjgjj3901705@163.com)）。

---

抄送：市政府办公室。

宝鸡市住房公积金管理中心

2020年11月28日印发