

服务擦亮窗口 真情赢得民心

——武定县政务服务管理局深化“放管服”改革优化营商环境“三个三”工作法

武定县政务服务管理局以服务全县经济社会发展和群众为着力点，将党建工作融入到政务服务规范化、标准化管理工作中，紧紧围绕“愿不愿、会不会、好不好”三个问题，在实践中探索出了党建“三个三”工作法，增强党组织的凝聚力和战斗力，提升服务能力和水平，优化营商环境。

一、解决“三个问题”，提升服务能力

（一）围绕“愿不愿”的问题，增强服务意识。围绕“入党为什么？为党干什么？”大讨论活动，采取互动研讨、自主选学、专题讲座等方式，强化党员干部的角色意识、宗旨意识，改变以往重对上负责轻对下服务、重业务轻服务的做法，坚持工作重心下移，变“要我服务”为“我要服务”，增强了党员干部的主动服务意识。



（图为县政务服务管理局开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神暨 2019 年全面深化改革培训现场）



（图为武定县政务服务管理局党支部全体党员重温入党誓词现场）

（二）围绕“会不会”的问题，提升服务水平。认真贯彻落实国家和省州县深化“放管服”改革，优化营商环境及相对集中行政许可权改革有关会议和文件精神，积极推进“互联网+政务服务”、“一部手机办事通”推广应用、公共资源交易电子化、政务服务实体大厅建设等重点工作落实。全面推动企业和群众办事“只进一扇门”、“最多跑一次”及政务服务事项“一网通办”等各项工作。强化服务人员规范化管理及综合素质提升培训，切实转变工作作风，不断提高服务质量和水平，提升企业群众满意

度，优化营商环境。



（ 图为 2021 年武定县政务服务管理局开展政务服务工作能力素质提升培训现场 ）



（ 图为 2019 年武定县政务服务管理局开展 “武定政务一家亲，携手同心创佳绩” 综合素养拓展专项培训现场 ）



（图为武定县政务服务管理局开展“一部手机办事通”推广应用活动现场）



（图为武定县政务服务管理局宣传推广应用“一部手机办事通”现场）

（三）围绕“好不好”的问题，增强群众满意度。在政务服务大厅醒目处张贴政务服务“好差评”二维码、悬挂群众意见箱和满意簿，建立以群众满意为导向的绩效考核标准，增加群众在考核评价中的话语权，形成组织评价与群众评价有机统一的绩效评价机制，增强了办事企业和群众对政务服务的满意度。





（图为对“红旗窗口”、“群众满意窗口”、“党员先锋岗”、“最美服务之星”颁发荣誉证书现场）

二、开展“三亮三起来”，擦亮为民服务窗口

党支部以“三亮三起来”活动为牵引，在打通联系服务群众“最后一公里”的同时，让窗口服务成为助民便民的“起始一公里”。

（一）亮党员身份，把党徽标识戴起来。组织党员干部公开承诺、佩戴党徽上岗，主动接受群众监督。以支部党员大会、党小组会为教育平台，组织党员干部重温入党誓词，广泛开展以“服

务群众党员行动”为主题的大讨论活动，引导党员干部切实弄清党员身份要求是什么？弄清岗位职责需要党员做什么？弄清践行群众路线党员该干什么？切实筑牢党员的公仆意识及敢于担当的责任意识。

（二）亮示范岗位,把先锋作用树起来。充分发挥岗位标兵的引领作用，在大厅入口处设置“双语”咨询服务台；按季在服务窗口评选红旗窗口、群众满意窗口，党员先锋岗、最美服务之星。积极推行服务规范、服务质量、服务水平、服务业绩等 4 个方面的岗位规范化建设，切实为群众提供优质高效服务。

（三）亮服务承诺,把为民举措抓起来。订立“五心”、“三声”、“三个一样”、“十个一点”等政务服务准则。即：“五心”，贴心、真心、耐心、热心、交心；“三声”，来有迎声、问有答声、走有送声；“三个一样”，生人与熟人一样、职工与领导一样、外地人与本地人一样；“十个一点”，说话轻一点、语音甜一点、微笑多一点、脑筋活一点、行动快一点、效率高一点、做事勤一点、理由少一点、气量大一点、脾气小一点。推行群众来信来访首问责任制，建立民情工作台账，将群众反映的意见建议纳入整改“账单”，规范窗口服务行为。

三、健全“三个机制”，确保优质服务常态长效

把建立健全科学长效、保障有力的工作机制，作为创建服务型党组织的根本保证，积极推动基层党组织和广大党员干部服务

群众的经常化、制度化、规范化。

（一）落实党建工作责任机制，推动党建工作落实落地。以落实全面从严治党主体责任为主线，以党支部规范化建设提升为抓手，把推进服务型党组织建设作为支部工作的主要内容，制定完善工作制度，夯实党员干部教育管理基础，全力打造服务型党组织，推动机关党建规范化、制度化、科学化建设，发挥好党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，切实提升机关党建工作质量。

（二）完善政务服务机制，提升政务服务效能。建立《窗口工作人员服务规范》《文明导引服务制度》《大厅巡查值班制度》《“绿色通道”服务制度》《“红旗窗口”评选办法》《“群众满意窗口”评选办法》《“党员先锋岗”评选办法》《“最美服务之星”评选办法》，健全政务服务管理机制，促进优质服务常态化，打造政策最优、成本最低、服务最好、办事最快的“四最”营商环境，努力让企业和群众办事更便捷、顺畅、舒心。

（三）健全工作督查机制，营造“亲”、“清”办事环境。加强权力运行监督，使权力在“阳光下运行”，杜绝“吃、拿、卡、要”和不作为、乱作为等问题，对违规违纪、不作为等问题坚决予以曝光和处置；通过成立政务服务大厅管理办公室，执行领导带班制度，进行“一日四查”，并将督查结果与考评相挂钩，提高服务质量，保证工作效率，优化营商环境。