

# 周口市“十佳文明窗口”单位展示(部分)

## 周口市卫健委窗口



周口市卫健委持续深化“放管服”改革,以实现“一网通办”前提下“最多跑一次”为目标,着力打造“宽进、快办、严管、便民、公开”的政务服务模式,深入推进政务服务标准化、信息化、便民化建设,深入开展便民利企活动,营商环境持续创优,政务服务便民高效。2018年,市卫健委被表彰为“全省卫生健康行政审批工作先进集体”。市卫健委窗口2017年

至2020年连续4年被市行政服务中心评为“文明服务窗口”;2017年度获得市行政服务中心“雷锋岗”“周口好人”等称号;市卫健委窗口荣获多面锦旗和多封感谢信。

市卫健委窗口严格落实“三集中、三到位”改革,实现“一门办”。按照“进一扇门、办所有事”的要求,行政审批服务科整体进驻市行政服务中心,集中承办市卫生

委承担的政务服务事项。以推进“互联网+政务服务”为抓手,做到“一个事项对应一本清单”“清单之外无要求”“平台之外无审批”,网上可办率100%。持续开展“减证便民”行动,取消不合理、不必要申请材料 and 证明事项,消除“循环证明”“重复证明”。

市卫健委窗口开展日常行为文明服务教育活动。把每周一定为“一小时例会日”,研讨、总结上周的工作情况,为更好开展优质文明服务打基础,贯彻落实以文明服务为中心的业务办理方式。结合开展并宣传以“文明待人、助人为乐、爱护公物、遵纪守法”为主要内容的社会公德教育,开展职业道德教育、“文明服务我出彩、群众满意在窗口”等活动,建章立制,积极推行“五优”文明服务,树立起我市文明队伍应有的讲文明、懂服务、遵公德、守法纪的文明形象。

市卫健委窗口用实际行动切实把群众的需求作为服务的方向,形成了良好文明服务风气,不断提升群众满意度,并将持续深化优质文明服务,进一步提升文明窗口的良好形象。

## 周口市社会医疗生育保险中心



周口市社会医疗生育保险中心成立于2001年,目前是周口市医疗保障局管理的参公事业单位,内设13个科室,现有工作人员45人,负责全市983万参保人员的医疗保险和生育保险工作。

周口市社会医疗生育保险中心成立20年来,在各级党委、政府的坚强领导和关怀指导下,始终坚持围绕中心、服务大局,狠抓作风建设,提升服务水平,打造了一支素质过硬、自信自强、服务一流、爱岗敬业的医保队伍。

周口市社会医疗生育保险中心进驻市行政服务中心以来,设置了职工参保、生育保险、外诊审核和门诊慢性病病

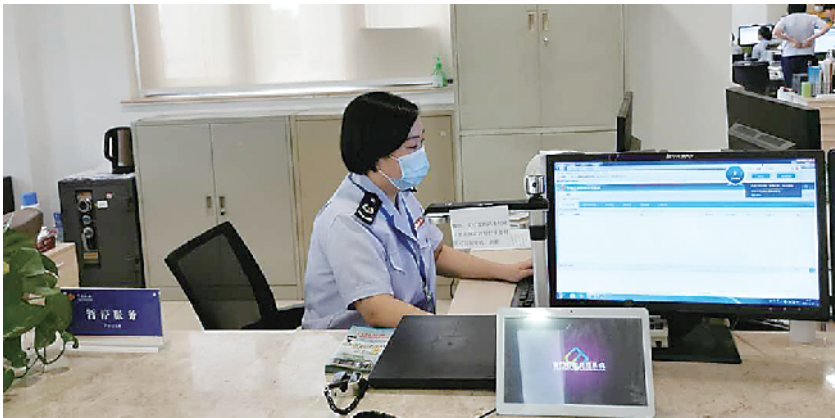
服务窗口。通过持续深化“放管服”改革,该中心不断完善各项制度、优化业务流程、规范经办管理,各项工作取得了显著成效,先后被授予全国人社系统“优质服务窗口”荣誉称号、全国“三八红旗集体”荣誉称号、省级“青年文明号”荣誉称号、“河南省人民满意公务员示范岗”荣誉称号、“共产党员先锋模范岗”荣誉称号;连续多年被河南省人社厅评为“全省社会医疗保险经办工作优秀单位”。

我市开展创建全国文明城市工作以来,该中心积极行动,大力加强文明窗口建设,优化工作流程,简化办事程

序,让便民、利民成为工作新常态。疫情防控期间,在落实线上办、网上办、便捷办、简化办的同时,出台了若干临时性便民措施。同时,该中心对窗口业务办理模式进行了全面梳理和优化,制作一次性告知单,通过微信公众号、参保单位工作群进行宣传,并安排专人发放给相关单位和个人,相关业务办理流程 and 所需材料一目了然。

为加强文明窗口建设,该中心在大厅摆放了文明服务用语宣传牌,在柜台摆放了各项业务一次性告知单,受到了群众的好评,4个窗口科室也被周口市行政服务中心评为“文明服务窗口”。

## 国家税务总局周口市川汇区税务局窗口



国家税务总局周口市川汇区税务局现有人员46人,平均年龄26岁,川汇区税务局肩负着周口市整个川汇区近两万户纳税人的各种涉税事项办理工作。周口市川汇区税务局第一税务分局(办税服务厅)是一支团结协作朝气蓬勃的青年税务队伍。在日常工作中,

积极开展精神文明建设各项创建活动,以各项文明服务活动为载体,严格落实税务总局“便民春风行动”,全心意、全方位为辖区纳税人提供优质服务,为周口市及川汇区税收事业作出了卓越贡献。

为全面贯彻《全国税务机关纳税

服务规范》和《关于深化办税服务厅标准化建设的意见》,按照省、市局的工作要求,更好为川汇区广大纳税人提供优质高效的便民办税服务,展示税务机关良好形象,办税服务厅搬迁至周口市行政服务中心2楼。搬迁后的办税服务厅环境布置简洁实用,功能完善、布局合理、规范统一,切实为纳税人创造了一个全新、舒适、方便、高效、快捷的办税环境,受到纳税人的一致好评。

办税服务厅,以“九统一”为标准,以“始于纳税人需求,终于纳税人满意”为原则,为纳税人提供通讯和网络服务,设置外网计算机,全方位为纳税人提供便利纳税条件。按照“简洁实用,庄重大方”的原则,制作悬挂各类服务设施标识牌。办税服务厅设置了办税服务区、咨询辅导区(包括取表填单示范区)、自助办税区、等候休息区(包括公告宣传区),达到“同步规范,合理利用,力求时效”的目的。

## 周口市住房和城乡建设局窗口



近年来,市住房和城乡建设局行政审批服务窗口在局党组和行政服务中心的领导下,始终以服务群众、改进作风、提高效能为目标,以“放管结合、优化服务”为宗旨,着力打造服务型、创新型、公信型窗口。

窗口以开展干部作风纪律大整顿

为契机,全力提升服务能力。根据《关于开展窗口单位以案促改集中整治工作的实施方案》通知要求,行政审批服务科对照市运管处驾管科工作人员违纪违法典型案件,深入开展集中整治,全面排查工作中的薄弱环节、存在问题和廉政风险点,对职权进行全面梳理,简

化审批流程,切实为办事企业和群众提供了优质、高效、便捷的服务。

窗口深化落实“放管服”改革,持续精简审批事项。按照“放管服”“四级四同”的统一部署和要求,持续精简审批事项、压减办结时限,不断提高行政审批效率,提升企业的获得感。住建局现进驻市行政服务中心业务事项共计73项,其中,最多跑一次事项9项,其他事项64项,审批时限全部压减至法定办结时限的1/3。今年共办理各类行政审批业务2622项,其中,建筑工程施工许可证88项,商品房预售许可证68项,其他事项2466项,做到了无差错、无投诉、无违纪,得到企业和群众的一致认可。

窗口加强人员管理,提高遵规守纪意识。以“全市干部作风纪律大整顿”为契机,加强窗口人员管理,强化自律意识,自觉遵守周口市行政服务中心的各项纪律,严格遵守“八项规定”等党风廉政建设和反腐败有关规定,坚决杜绝“吃、拿、卡、要”“不作为、慢作为、乱作为”和服务态度恶劣等行为。

## 周口市人力资源和社会保障局服务大厅



近年来,市人社局行政服务大厅各窗口认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,忠诚于党和人民,不畏艰难,不怕麻烦,热情服务群众,帮助群众解决实际问题。疫情防控期间,市人社局行政服务大厅克服困难开展工作,实施窗口服务提升活动,广泛开展“文明服务我出彩、群众满意在窗口”活动,大力推行服务态度优、服务技能优、服务效率高、服务举止优、服务环境优“五优”文明服务,特别是市人社局行政服务大厅受理岗窗口,更是强化微笑服务、礼貌

待客、规范接待等规范化服务,推行政务公开,优化提升一站式服务,有效提高了来办事职工对服务的满意度。

按照国家、省市人社部门关于深化体制改革、加快职能转变的要求,市人社局行政服务大厅积极推进服务便民化改革,经过多次取消、调整、保留,将审批服务事项由原来的176个减少至目前的139个。市人社局行政服务大厅的所有业务全部从受理岗切入,要求工作人员从工作态度、敬业精神、纪律规定、业务素质、行为规范、服务质量、制

度落实等方面要做模范带头作用,工作人员时刻要精神奋进,服务质量要提升,言行举止要规范,按照政策减少证明材料的要求,优化服务流程、简化审批环节、减少申请材料、取消无所谓的证明材料,在材料齐全、合规的情况,最多让群众跑一次。

现在,受理岗平均每天的工作处理量超过200起,大部分事项都能即时办结或者及时回复,的确不能立即办结的业务,大厅工作人员留下办事群众的电话号码,办结后立即回复,受到了广大群众的一致好评。

## 周口住房公积金综合服务大厅



周口公积金综合服务大厅,主要负责住房公积金提取、归集、贷款业务的办理和政策咨询解答、账户查询等工作。该大厅以“创一流服务、让群众满意”为目标,坚持机关党建与业务工作同频共振,建设奋发有为、文明进取的公积金队伍,打造素质优良、依法办事、为民务实、高

效廉洁、群众满意的服务型机关。

该大厅开启“互联网+一窗受理、集成服务”新模式,为群众进行“线上”引导办结、“线下”兜底办理,目前城区综合服务大厅6个窗口就为市区8万余名缴存人员提供优质服务;加强服务窗口标准化建设,统一标识、归类定位物

品摆放,工作人员统一着装,实行文明用语、微笑服务,完善轮值制度,严格落实首问负责、一次性告知等制度,持续改进窗口引导、预约上门、绿色通道等服务项目,推进全市公积金业务办理同城化;优化窗口服务环境,在服务大厅配备叫号机、自助服务终端,设置引导台和填单台,规范填单模板,添置饮水机、手机免费加油站等便民设施,倾力打造阳光、舒适的服务环境;加强素质培养,激励担当作为,擦亮服务“窗口”,叫响服务“品牌”,构建高规格、全流程、“一条龙”式的服务体系。

新冠肺炎疫情发生以来,为避免交叉感染风险,该大厅认真贯彻落实市委、市政府的各项防控决策部署,聚焦“放管服”改革和“一网通办”建设,成立疫情防控期间窗口服务工作队,对各类网上、掌上服务事项制定了操作指引,对需“特事特办、急事急办”的单位和个人开通预约办理和线上客服预审渠道,以“不见面”服务方式确保政务“不打烊”。