



在政务服务大厅开设“怎么办”服务窗口。



帮办工作人员主动靠前服务,协助办事群众进行网上业务申报。

## 聚力“五心”打造五星政务服务体验

济阳区行政审批服务局不断提升企业群众幸福感获得感满意度

今年以来,济阳区行政审批服务局坚持“争第一·创一流”的工作目标,践行“只说Yes不说No”的服务理念,用心用情解决企业群众的急难愁盼问题,以知心、匠心、初心、爱心、挂心为企业群众服务,不断提升企业群众幸福感、获得感、满意度。

通讯员 李佳伟

### 聚焦需求导向 让服务更为知心

“工作人员全程陪同办理,遇到问题当场解决,这种服务方式让我们办事更踏实。”张先生在市民中心政务服务大厅办理完业务后回应道。

做企业群众的知心人,济阳区行政审批服务局扎实开展“我是办事群众”换位体验活动,主要负责同志带头,全局干部职工深入政务服务大厅,变身“办事群众”,陪同办事企业群众从取号等待、材料填写、信息录入、窗口受理、资料审核、业务审批等环节全流程亲身体验,查找问题和堵点,认真听取办事群众的意见建议,让企业和群众成为换位体验活动的受益者。

### 聚焦环境提升 让服务更具匠心

“上次我来市民中心办事儿已经是两年了,这次过来发现办事环境、服务都大变样,工作人员服务周到,办事效率非常高,真是让人心情愉悦。”在市民中心政务服务大厅办理业务的王女士说道。

近年来,济阳区行政审批服务局在提升服务环境上发扬工匠精神,持续优化政务服务大厅布局,科学布设咨询引导区、业务受理区、政务公开区、休息等候区、诚信书房、自助服务区、网上办事体验区等,配备免费打印机、自助



“怎么办”窗口工作人员为群众服务。



市民中心政务服务大厅升级改造母婴室。



在政务服务大厅设置便民驿站。



开展“我是办事群众”换位体验活动。

饮水机、自助售货机、一分钟诊所、健康加油站、心肺复苏机、膳食宝塔、急救医疗用品等便民设施,全力为办事企业、群众提供干净、整洁、温暖、贴心的办事环境。

### 聚焦作风优化 让服务更显初心

“现在开办办证太方便了!来之前听说要准备很多材料,得花很长时间,没想到在工作人员的帮助下这么快就办完了,真是太感谢了!”李女士对市民中心政务服务大厅工作人员热情、周到、高效的 service 赞不绝口。

据悉,李女士来到市民中心咨询开办食品公司相关业务。经询问,李女士店面已装修,想尽快开业,了解情况后,帮办工作人员主动靠前服务,提前介入,协助企业准备申办文件材料,辅助完成网上申报。通过证照联办平台完成所有审批手续,帮助李女士一次办好。

今年以来,区行政审批服务局持续深化作风建设,大力开展“政务服务大厅服务提升年活动”,打造“云综窗”服务专区,通过“云见面、云端批、云办结”等方式,为企业群众带来更为便利、更加高效、更有温度的政务服务办事体验。

### 聚焦特殊群体 让服务更有爱心

“带孩子出门办事总是不太方便,没想到市民中心政务服务大厅的服务这么周到,不仅解决了我们的尴尬时刻,还提高了我们的办事效率,以后我们来市民中心就可以办事带娃两不误了!”一位前来办事的妈妈在使用了母婴室后高兴地说道。

为进一步优化政务环境、提升服务质量、完善便民设施,济阳区行政审批服务局对二楼母婴室进行整体优化升级。“母婴室”在原有基础上增设了冰箱、消毒柜等配套设施,还配备了图书角,添置了儿童教育、孕产知识、科学育

儿等方面的图书,为办事的妈妈提供了独立、私密、舒适的休息场所和哺乳空间。

此外,为进一步提升特殊群体服务质效,切实解决老年人、残疾人等特殊群体办事不便的问题,区行政审批服务局根据不同人群特征,配备了轮椅、拐杖、饮水机、助听器、针线盒、急救药箱、老花镜、便民服务箱、爱心专座、雨伞等爱心工具,为群众提供安全、通畅、便捷、舒心的无障碍办事环境。

### 聚焦事要解决 让服务更加挂心

“‘怎么办’反映窗口真是为我解决大麻烦了,太感谢你们了。”市民杨先生激动地说道。

为畅通企业群众反映问题渠道,提升政务服务质量,针对“不好办、不会办、着急办”等问题,济阳区行政审批服务局秉持着“设路标不设路障”的服务理念,设立“怎么办”窗口,选派业务水平高、协调能力强、服务意识好的工作人员为窗口办理专员,负责接待、记录、反馈、协调等工作。“怎么办”窗口升级了过去投诉窗口的监督效能,将群众反映的“不好办、不会办、着急办”分为简单类、一般类、复杂类,按照分类明确办理流程 and 答复时限,保证简单问题即受即办、一般问题2日办结、不能当场处理或复杂问题需转交有关部门(单位)处理的及时转交责任部门(单位)并安排专人予以处理,确保问题“闭环”解决,真正做到帮企业群众解决“烦心”事,把企业群众反映的问题摆在关键位置,切实增强群众的获得感、满意度,为企业群众解决“急难愁盼”的问题,将“怎么办”窗口成为“事好办”的终点站。

下一步,济阳区行政审批服务局将始终把企业、群众利益放在首位,进一步深化政务服务改革创新,简化办事流程,提高服务水平,以“五心服务”持续创优“五星体验”,以实际行动塑造“在济阳·济时办”特色政务服务品牌。