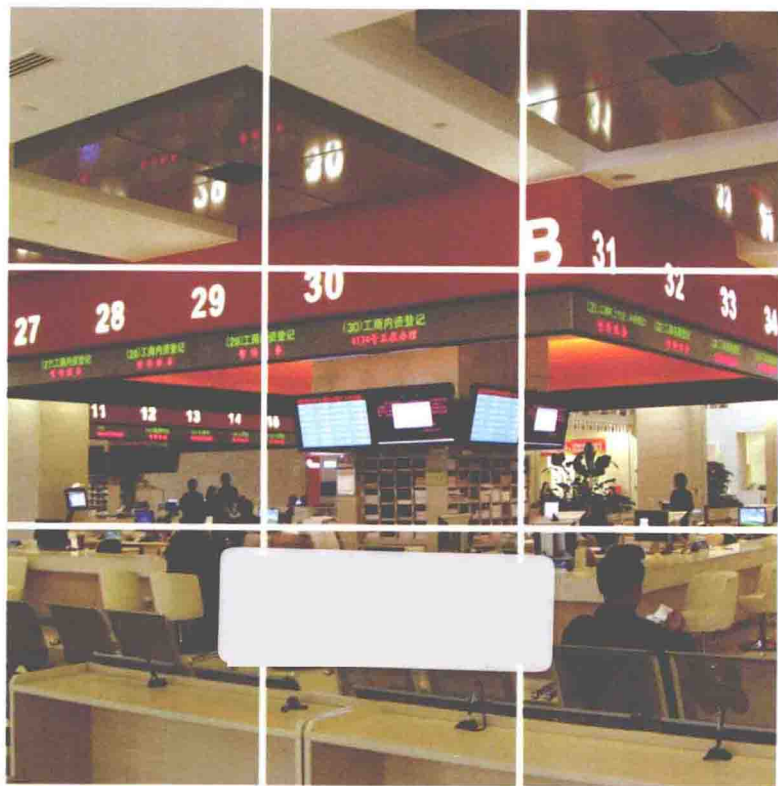


©温方方 著

政府服务

步入窗口时代



© 温方方 著

政府服务

步入

窗口时代



图书在版编目(CIP)数据

政府服务步入窗口时代 / 温方方著. —杭州: 浙江
科学技术出版社, 2014. 5

ISBN 978-7-5341-5992-3

I. ①政… II. ①温… III. ①地方政府—社会服
务—研究—中国 IV. ①D625

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 088266 号

PERFACE

前言



“政府服务窗口”是政府或政府部门公开为公众服务所采取的方式、方法、流程、制度等全部要素的统称,是政府直接为企业和公民个人提供各种公共服务的场所。创建一流的政府服务窗口,是建设服务型政府的一项重要目标和内容。

目前,中国各地政府正在全面推进本地区公共服务体系建设,打造规范、高效、便捷的公共服务平台,要求其职能部门作为窗口单位共同进驻本级政府综合性办事大厅和街道(社区)级便民服务中心,指派本部门工作人员进驻窗口集中办理各类审批、审核、登记、办证、收费业务,并通过适当的政府管制和行政审批改革来规范行政审批行为,体现政府改革力度。传统的公共服务部门(如水务、电力)和部分政府职能部门(如税务、公安)已经设立了各种公共服务场所,从市、区(县)自办类办事大厅到街道镇级基层站所,其服务窗口自上而下已实行“统一标识、统一名称、统一着装、统一服务标准”管理。但是,这些部门仍然十分重视与政府合作,已经把自身的区域性营业网点布点工作和进驻政府综合性办事大厅开设服务窗口工作结合起来。因此,上述自办类办事大厅和政府综合性办事大厅服务窗口岗位为年轻人进入政府机关和公共服务部门工作提供了更多的机会。

由于办事大厅窗口工作人员直接代表政府部门的形象与素质,政府部门一直将窗口岗位视作骨干培养、人才选拔的重要来源。通常市、区(县)级政府人事部门每年组织一次统一招考来充实



窗口一线岗位。政府综合性办事大厅各职能部门新招的窗口岗位大多数按事业单位招考聘用或政府雇员(合同制)招聘,街道(社区)便民服务中心的窗口岗位有的按“社工”名义招聘。由于能和公务员一样进政府机关工作,总需求量又远高于公务员,于是吸引了越来越多“想与公务员做同事、想在市民中心上班”的应届和历届毕业生报名参加招考。

面对大量新人的加入,政府综合性办事大厅的管理机构在窗口培训中急需一本实用性强的专用教材。由于目前政府服务窗口和办事大厅质量管理标准体系建设和理论研究还相对滞后,适合政府服务窗口培训教材和相关书籍很少。同时,我还发现自编的文字类培训讲稿,对第一天上班的新人,特别是“90后”来说稍显枯燥乏味而收效甚微,因此,我一直梦想写一本图文并茂的窗口工作培训书。2013年10月通过浙江大学校友,请到了留日多年、擅长漫画的春生(许瑶华)为本书配图。希望这本书能具有让读者一翻就想看,一看就想一口气看完的魔力。

本书第一章至第四章的主要内容是窗口概念、窗口礼仪、窗口业务和窗口管理,特别适用于窗口工作人员上岗培训。第五章和第六章结合个人的一些经验体会对办事大厅的管理和建设作了系统介绍,适合政府机关单位人员,特别是行政服务中心或相关部门人员作为工作参考。为增强其实用性,在附录中增加了杭州市某区行政服务中心已实行多年的窗口管理制度和考核办法,希望为政府综合性办事大厅领导及管理人员提供参考。

本书在编写过程中,得到了杭州市行政服务中心祝永平主任的悉心指导,得到了滨江区、西湖区行政服务中心等单位的大力支持。此外,孙秋担任本书的特约审稿,在此一并表示感谢。

由于时间仓促、水平有限,书中难免有差错与不足,希望广大读者及时提出宝贵意见和建议,以便修订和完善。

著者

2014年2月

CONTENTS

目 录



第一章 窗口概念

一、窗口	002
二、办事大厅	004
三、窗口单位	005
四、一站式服务	006
五、行政服务中心	007
六、行政服务中心职能	009
七、双重管理	010
八、两集中、两到位	012
九、一条龙服务	013
十、行政审批制度缺陷	014
十一、行政审批制度改革	014

第二章 窗口礼仪

一、总体要求	017
二、统一着装	017
三、佩证上岗	019
四、发型要求	020
五、鞋类要求	021
六、坐姿站姿	022
七、礼貌用语	023



八、电话交流	024
九、面对批评	025
十、窗口忌语	025

第三章 窗口业务

一、总体要求	028
二、业务分类	029
三、限时办结制	029
四、AB 岗工作制	030
五、一次性告知制	031
六、首问责任制	032
七、政务公开制	033
八、窗口收费	034
九、业务量统计	035

第四章 窗口管理

一、工作时间	038
二、工作纪律	039
三、电子考勤	040
四、请假规范	040
五、叫号服务	041
六、服务评价	043
七、明察暗访	044
八、投诉处理	045
九、窗口培训	046
十、考评考核	047
十一、文体活动	048



总服务台 Reception

第五章 办事大厅管理

一、咨询引导	050
二、自助服务	050
三、数据统计	051
四、服装管理	053
五、窗口调整	054
六、服务时间	055
七、日常巡查	056
八、物业管理	058

第六章 办事大厅建设

一、总体要求	060
二、方案准备	061
三、办事大厅地点选择	062
四、办事大厅功能分区	062
五、办事大厅导示系统	065
六、办事大厅主入口设计	069
七、办事大厅内部设计	071
八、办事大厅建设发展思考	089

附录 政府综合性办事大厅管理制度及考核办法

一、窗口礼仪规范	093
二、窗口岗位职责	094
三、效能建设责任制	095
四、窗口考勤制度	100
五、窗口请假制度	101

六、窗口考核制度	102
七、窗口会议(培训)制度	103
八、窗口收费管理制度	104
九、窗口卫生管理制度	105
十、窗口人员轮换交接制度	106
十一、窗口信息安全保密制度	107
十二、窗口节能减耗制度	108
十三、窗口财产管理和使用制度	109
十四、窗口着装管理制度	110
十五、窗口柜长管理制度	111
十六、窗口投诉处理制度	113
十七、窗口单位主要职责	116
十八、窗口单位例会制度	117
十九、窗口办件分类及管理	118
二十、××区行政服务中心考核办法	121

第一章



窗口概念

- 一、窗口·····002
- 二、办事大厅·····004
- 三、窗口单位·····005
- 四、一站式服务·····006
- 五、行政服务中心·····007
- 六、行政服务中心职能·····009
- 七、双重管理·····010
- 八、两集中、两到位·····012
- 九、一条龙服务·····013
- 十、行政审批制度缺陷·····014
- 十一、行政审批制度改革·····014





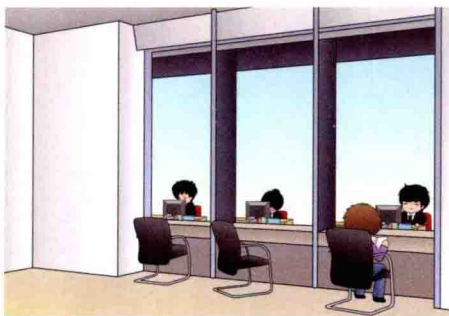
一、窗口

凡是以在柜台的方式为公众提供服务、咨询、受理的场所,简称“窗口”,窗口采用“一对一”人工服务方式(即一个窗口有一名工作人员接待一名办事对象)。

目前窗口主要有两种形式:

一是封闭式窗口,如银行营业厅采用的窗口(柜台上加设玻璃隔断)。

二是敞开式窗口,如政府部门服务中心(便民中心)采用的大柜台窗口,方便人员交流和传递材料及证件。



封闭式窗口



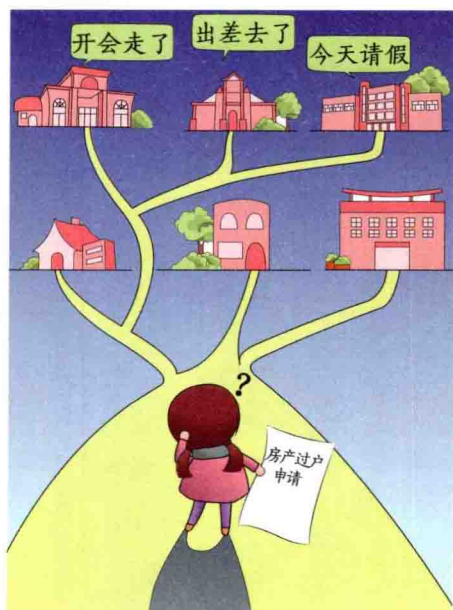
敞开式窗口

窗口服务的特点是向社会服务对象承诺对外公开工作时间内,开门营业或办理业务,确保每个业务符合行业标准和要求;办理流程、收费金额、办结时间等信息通过多种方式(如上墙、电子屏、小册子、网站)予以公开,接受公众监督。



窗口服务是以客户主导的服务模式,客户想来就来

为有效解决我国企业和公民个人办事的“两难”问题,中国各地政府正在全面推进本地区公共服务体系建设,打造规范高效、便捷优质的公共服务平台。政府采用窗口服务形式为企业和公民个人提供公共服务,已得到中国社会各界的肯定和好评。



“两难”问题之“人难找”



“两难”问题之“脸难看”

二、办事大厅

所有采用窗口形式对外服务的集中办事场所均可称作“办事大厅”。

目前,政府和公共服务部门开设的办事大厅可分四种类型:

一是公共服务部门自办类办事大厅(亦称“营业网点”),比如银行、电力、移动、邮政的营业网点,规模一般不大。名称多为“××所”、“××营业厅”、“××客服中心”等。其工作人员被称为“窗口客服”或“柜台服务人员”。

二是政府职能部门自办类办事大厅(亦称“基层站所”),比如公安局、税务局、人事局的办事场所,规模一般不大。名称多为“××派出所”、“××农税站”、“××税务大厅”、“××社保中心”、“××人才公共服务业务受理大厅”等。其工作人员被称为“窗口工作人员”。

三是政府综合性办事大厅(亦称“办证中心”),属于多部门集



办事大厅的地段和环境相对比较好

中办事的大型办事大厅,功能齐全。名称多为“市民中心”、“行政审批中心”、“行政服务中心”、“政务服务中心”等。比如上海浦东区政府的“浦东市民中心”、杭州市政府的“市民之家”、柳州市政府的“政务服务中心”、杭州各区(县)政府的“行政服务中心”。其工作人员被称为“窗口工作人员”或“窗口后台工作人员”。

四是街道(乡)和社区(村)级政府管理机构开设的办事场所,规模较小。名称多为“××分中心”、“××便民服务中心”。其工作人员被称为“社工”、“村官”等。

三、窗口单位

凡是采用窗口方式办理业务或提供公共服务的单位,均可称作“窗口单位”,可以是政府职能(审批)部门、公共服务部门、中介机构。

窗口单位可采用两种方式开展窗口服务:

一是在自办类办事大厅设立窗口,需自选场所和自行管理,如税务、公安等部门。



自办类办事大厅
相当于孩子在家,
父母自己管孩子。



综合性办事大厅
相当于孩子上学,
由学校和家长共同管孩子。

自办类和政府综合性办事大厅窗口工作人员两种定位

二是入驻同级或下级政府综合性办事大厅开设窗口，与其他窗口单位一起共建“一站式”审批服务或便民服务，其窗口工作人员的日常管理委托政府管理机构统一管理，如公安局、国土局、房产局、规划局、城管办等部门。

四、一站式服务

“一站式服务”最初的定义是只要客户有需求，一旦进入某个服务站点，所有的问题都可以解决，没有必要再找第二家。其本质

006



市民办事越来越便捷

上就是系统销售服务。“一站式服务”原为欧美国家商业概念,即商家为赢得消费者,不断扩大经营规模和商品种类,尽最大努力满足消费者的购物所需而不需东奔西跑。简单地说,就是商家备有充足的货源让消费者在一个商店里买到多件所需的商品。

“一站式服务”是指办事对象只要进入政府/企业综合办公点(或政府/企业门户网站),即可解决需要政府办理的所有有关事项。其核心要素不仅是要求多个窗口的地理位置集中,而且是要通过网络和计算机技术实现业务逻辑集中,实现跨部门的协作服务,网上网下相结合、多种渠道受理反馈、资源共享、协同审批,实现“一站到底”。

在通过网络和计算机技术实现业务逻辑集中还有诸多问题需要解决的现阶段,目前政府/企业建立的一站式服务,是指把需要审批/服务的办事事项集中到一个大厅、一个窗口,从而简化操作流程,实现一人受理、内部运作,方便办事对象,提高效率。

五、行政服务中心

行政服务中心又称政务服务中心,是政府设立的综合管理机构,负责综合性办事大厅的日常管理。

在杭州,2000年初期各区(县)级政府综合性办事大厅开始起步时,早期的管理机构名称与筹建的主管部门有很大渊源,比如开发区招商局主管的管理机构叫“投资服务中心”,县级政府成立的机构叫“办证中心”等。

杭州市及各区(县)的政府办事大厅的管理机构在 2012 年实现统一名称——“行政服务中心”。杭州市各区(县)的行政服务中心一般与公共资源交易中心合署办公,同为正处级或副处级事业单位。

008



政府服务窗口能为大专院校毕业生提供就业机会