

刻的反思,在今后的工作中,将继续抓好以下几点:一要加强对于干部职工的学习教育。通过统一思想,加强问责,督促全体干部职工以此为戒,在思想上强化岗位责任意识,在作风上强化担当落实意识,强化窗口管理,严肃工作纪律,优化办事流程,切实转变工作作风,创新服务方式,认真履行职责,以优质的服务树立部门良好形象,坚决杜绝类似问题的再次发生。二要严肃工作纪律,明确“十应该二十禁止”,煞歪风树正气,转变工作作风。要求提前5分钟到岗,做好上岗前各项工作准备,对临近下班时间尚未办结的事项,应主动延长工作时间给予办理。严禁擅自离岗、串岗、聊天、办私事,严禁在服务时间玩游戏、上网聊天、看电影等与工作无关的行为。继续加大对一线窗口和重点岗位的监督检查力度,持续进行明察暗访,对思想不重视、措施不得力、顶风违纪的人和事,发现一起,处理一起,并严肃追究相关人员的责任。三要调整和优化窗口岗位人员。工作中,要畅通问题反映渠道,及时发现问題,对不适合窗口岗位的人员要调离窗口岗位,狠抓一批正反典型,以工作实效取信于民,不断推进各项工作全面开展。

随着各项工作纪律和规范制度的落实,公共就业人才服务窗口单位各项业务有序进行,窗口工作人员对办事群众给予耐心解释和安抚,热心帮忙出谋划策,力求妥善解决,为老百姓提供实实在在的服务,努力使浙江省省级公共就业人才服务窗口单位的服务质量得到全面提升。

思考问题

1. 如何更有效地落实统一的公共就业服务机构服务标准?
2. 如何从制度上进一步规范窗口人员的服务行为?
3. 如何改善公共就业服务窗口服务方式方法,提升公共就业服务窗口的群众服务满意度?

案例 10

社保补贴政策好 服务质量要更好

——J省B县公共就业和人才服务窗口单位

案例描述

张云曾是A县的一名失业人员,现因丈夫在B县工作,为了方便照顾家

就在B县开了一家小服装店。近期听朋友说灵活就业人员可以享受社会保险补贴政策,她不是很了解,因此决定到B县人力资源社会保障局去打听一下,看需要什么手续,自己的情况是否符合办理条件。

到了B县人社局就业服务大厅,她兴致勃勃地前往窗口咨询,却发现窗口工作人员正在看手机,张云怯怯地问道:“咨询社保补贴业务是在你这儿吗?”工作人员抬头看了她一眼说:“不是我窗口的事,你到社保补贴窗口去问问。”由于对大厅不熟悉,张云转了一整圈才找到社保补贴窗口。见两名工作人员正在聊天没有停下来的意思,张云只好无奈地问了一句:“请问社保补贴是在这儿办的吗?”其中一名工作人员问:“有没有《就业失业登记证》啊?”“没有。”“那得办《就业失业登记证》啊!”说完就把一份关于社保补贴申请的材料拿给张云,让她把就业困难人员认定表和失业人员灵活就业申请表拿到户籍所在地的社区盖章,并告诉她把《就业失业登记证》带过来。当张云再想详细问问的时候,工作人员不耐烦地让她回去把这些先办了再过来。张云只好来到《就业失业登记证》经办窗口咨询办理手续。工作人员告诉她要回到户籍所在地办理,并需要带上本人身份证、户口页复印件和4张两寸近期免冠的证件照。

过了几天,张云从A县办完《就业失业登记证》赶回了B县,再次来到社保补贴窗口。工作人员说:“材料都拿来给我看看。你这怎么还差一个《就业失业登记证》的复印件啊,去把这几页复印了再过来。”当张云复印好材料再次回到窗口的时候,工作人员又问她保险是在哪里交的。张云说是在A县交的。工作人员说:“你这情况不属于我们这办理,要到A县去办,或者是你把社会保险关系转到我们这里来,再到银行去把保险费用交上,把保险缴费单也带过来,才能在我们这享受社保补贴。”

张云一听,急了,说:“你们这是怎么办事的?就为这一件事都让我来回跑了几趟了,还回了一趟老家,耽误了多少时间啊!就办个社保补贴,怎么就这么难呢?”

“你这确实不在我们这里办理。”

“那一开始来的时候你们怎么没说清楚啊?”

“那你也没问呀!”

最终,张云为了能够享受社保补贴,只好再次回到A县把保险关系转到B县,又到银行把钱交齐,最后来到B县人社局社保补贴窗口,这才把所有

的业务办完。

案例分析

从案例中我们不难看出 B 县人社局就业服务窗口存在以下几个问题：一是政策宣传不到位。在通过新闻发布会、媒体等公布政策及 12333 电话咨询的同时，要注重街道、社区政策宣传工作，可以开辟专题栏让群众能够及时了解政策。二是大厅接待不到位。大厅要设置总服务咨询台、引导台，专门接待对业务办理不熟悉的群众，防止群众盲目跑路、到处咨询。三是服务不到位。在服务过程中要主动向群众说明办事流程，落实首问负责制、一次性告知制等相关制度。

党的群众路线教育实践活动的目的，就是要求政府为群众办事时体现以人为本、执政为民的理念，体现群众满意的标准，改变工作作风。开展窗口作风建设，树立良好的窗口形象，就是为了转变政府职能，保持党与人民群众的血肉联系，办好顺民意、解民忧、惠民生的实事，也是党的群众路线教育实践活动的具体体现。结合案例反映出的问题，窗口服务单位在工作中应当做好以下几个方面：

一是加大政策宣传力度。通过编印就业服务手册、发放“问答式”宣传单、不定期到基层社区和大型活动商场等人群密集的地方宣传就业政策，多措并举，加大就业政策宣传力度，让广大群众知晓、了解各项就业扶持政策。

二是完善窗口服务制度。通过明确各窗口服务内容、服务标准、使用文明用语，使就业窗口服务工作形成运转协调、业务规范、操作便捷、服务高效的运行机制，造就一支业务精通、作风优良、服务优质的窗口工作队伍。落实首问负责制、一次性告知制等相关制度，努力使在窗口单位办事的群众少跑一回路，少排一次队，少等一分钟，从而达到窗口服务工作的整体素质和社会形象有明显提升。

三是营造良好服务环境。窗口服务大厅保持整洁卫生，柜台设置标牌方便服务对象。在显著位置公示各窗口分类办理的业务以及办理各类事务需要准备的材料，为服务对象提供查询服务，配置座椅，免费提供有关政策宣传资料及表格、纸笔等用品。工作人员仪容整洁，挂牌上岗。

四是加强人员队伍建设。开展业务知识培训，通过自学与讨论相结合的方式增强业务素质，全面了解政策、吃透政策。聘请专人对就业服务大厅人员的服务态度进行培训，增强服务意识。做到服务语言规范，表达清晰准确，

语气亲切温和，
一分主动、多一

五是加强工
私舞弊现象；严
位认真履职，
杜绝慵懒散漫
对窗口工作人员
部监督机制，在
公布监督电话，
服务工作质量。

思考问题

1. 如何建立家工作的责任心
2. 如何加强作人员的服务能
3. 在为老百

语气亲切温和,手势、姿态具有亲和力,在全体工作人员中大力提倡人人多一分主动、多一份热情、多一份关怀。

五是加强工作考核监督。做到“四杜绝”,即严格依法依规办事,杜绝徇私舞弊现象;严格信息管理,杜绝泄露服务对象隐私现象;工作时间坚守岗位认真履职,杜绝擅自脱岗“空岗”现象;保持饱满的工作热情和精神状态,杜绝慵懒散漫现象。进一步细化考核办法,量化考核指标,规范服务行为,对窗口工作人员实行百分考核,并记录在案,作为年度考核的依据。完善外部监督机制,在窗口服务大厅设立政风行风监督箱、意见本、意见反馈表,公布监督电话,使群众能多渠道提出批评和意见,不断督促和改进就业窗口服务工作质量。

思考问题

1. 如何建立健全窗口工作人员管理制度,做到奖惩分明,进一步激发大家工作的责任心?
2. 如何加强窗口工作人员的业务和作风建设方面的培训,以提高窗口工作人员的服务能力和水平?
3. 在为老百姓办事时,如何做好“一站式服务”或“一窗式服务”?