效能建设
协办：安徽省直机关加强效能建设领导小组办公室
投诉热线：13865915959
www.ahjgxn.com
Email:fzg·2009@163.com

省国资委围绕企业提升服务效能

星报讯(陈晓青) 近日，记者从省国资委了解到，该单位围绕为企业服务，改进工作作风的原则，尽心尽力为企业多办实事好事，从强化“首问负责制”，推行限时办结制八个方面提出服务企业具体措施：近期，通过向固定服务对象致信的方式，通报了省国资委机关效能建设情况，征求企业服务意见建议，并从各企业聘请一名同志担任“固定服务对象联络员”。在此基础上，召开了全省国资系统办公室主任会议，就省国资委机关如何为企业服务征求意见，向30名同志颁发了“固定服务对象联络员”聘任证书，请求给省国资委机关的服务满意程度作出评价；对省国资委机关的办文办事时限是否达到要求进行监督。围绕企业提升服务效能。

着力构建高效便民工商窗口

来自滁州市工商局效能建设的报道

滁州市工商局局长沈成明

滁州市工商局纪检组长沈德国

滁州市政务服务中心副主任朱智青

安徽省行风政风建设成果系列展示

2001年以来，滁州市工商局工商窗口作为首批进驻市行政服务中心的窗口，连续10年被该市行政服务中心评为“红旗窗口”，2010年以来，先后被评为全市“文明示范窗口”、“社会满意窗口”、“全国工商系统巾帼文明示范岗”、“安徽省三八红旗集体”等。近日，本刊记者在省直效能办的安排下前往滁州市工商局进行了采访。 方宗根 陈晓青

加强队伍建设，提供体系保障

滁州市工商局窗口是优质服务的模范、效能建设的榜样、廉洁自律的典型、规范管理的楷模，是进驻市政务中心40多个窗口单位的标杆。明确分管登记注册实行首席代表制，局领导带班制。班子成员轮流到窗口带班，一月一轮换，加强对窗口工作的督促检查。挑选政治素质好、业务能力强、服务意识优的业务骨干充实窗口人员力量。窗口人员既要遵守中心的管理规定，也要遵守市局的管理规定，如请假、考核等。在市效能办进行的不定期明查暗访基础上，市局纪检监察部门还对窗口实施每月不少于2次的明查暗访。并加强与行政服务中心的沟通，及时、全面掌握窗口情况。10年来，共办理各类企业登记3万余件，无一差错，没有因服务态度不好、吃拿卡要、违反效能建设规定等被通报批评的现象。

完善审批制度，提高审批效能

减少审批环节，提高工作效率。从2004年起，工商窗口首推登记注册“一审一核”、“并联审批”、“授权核准”、“限时办结”等制度，最大限度减少审批环节，提高效率。

扩大窗口权限，实施交叉授权。根据实际需要，逐步下放审批权限。目前，所有登记注册一律在窗口办结，注册资金在5千万元以下的由窗口主任直接审批，注册资金在5千万元以上的，由分管领导到窗口审批。同时，打破内、外资企业登记分开授权的方式，窗口登记人员均有权受理内、外资企业登记。

推行“一表通”，实施流程再造。由工商窗口牵头，企业只需向工商窗口递交一次申请表，就可同时办妥工商、税务等六个登记事项，时间从原需3～5天缩短为2小时。2009年实施以来，已办理2000多件，得到了社会各界的充分认可，省、市领导多次表扬，省市多家主要媒体宣传报道，省内外许多同行前来观摩学习。

规范服务行为，提供优质服务

公开审批服务项目。在窗口醒目位置公开登记事项、条件、程序、收费标准及依据等，使群众一看便知、一查就懂、一办就成。

提供优质服务。在落实首问负责制、服务承诺制、限时办结制、一次性告知制、节假日预约制等服务举措的基础上，今年推行了“引导服务”(指导申请人了解办照程序及要求，提前备齐材料)、“延时服务”(接待完当天最后一个申请者才能下班)、“上门服务”(应投资人申请上门解决问题)和“即时服务”(对投资者的一些紧急情况，做到急事急办、特事特办、随到随办)四项举措。

推行六个规范。出台了有关规定，从语言、仪表、行为等六方面加以规范，坚决杜绝“四难”现象。滁州市政府以文件转发并在全市推广。

跟踪服务招商引资。市局成立了10个帮办组，对5千万元以上和1千万元以上招商项目，分别由局领导和业务骨干跟踪帮办。三年来，共帮办项目300多个(其中5千万以上91个，1千万以上223个)，受到企业的热烈欢迎，也得到了地方党委、政府主要领导充分肯定。市政府每年对各单位下达招商任务时，我局成为全市唯独没有硬性招商指标的单位。

提供便捷多样的年检方式。在企业年检期间，抽调人员集中到市行政大厅统一办理城区企业年检，对偏远地方的企业，实行工商所属地管理，就近办理年检。同时，推行网上年检、上门年检和预约年检等举措，供企业自主选择。滁州市工商局的窗口建设取得了一定的成绩，也获得了不少的荣誉，今后将以十八大会议精神为指导，进一步加强工商窗口建设，为加快“大滁城”建设贡献力量。

合肥市工商局注册登记窗口建设
助推合肥大建设大发展

近年来，合肥市工商局在省局和市委市政府的正确领导下，以科学发展观为指导，紧紧围绕合肥市大建设、大发展的主题，致力于建设规范、阳光、高效的登记注册窗口，优化发展环境，促进了全市各类市场主体的健康发展。截至今年7月底，各类市场主体总量由2009年的15万户、注册资本2050亿元猛增至29万户、4000亿元，三年时间实现翻番，为建设现代化滨湖大城市实现经济新跨越作出了积极贡献，得到了省局和市委市政府的肯定。市局和各县区局工商窗口均连续评为红旗窗口、先进窗口，市局行政服务中心工商窗口在2010年被市政府授予先进窗口称号。 陈晓青

蚌埠市政务服务中心工商窗口
立足本职创佳绩

作为首批进驻市行政服务中心的单位，蚌埠市局工商窗口自2001年成立以来，该窗口是迄今唯一一家连续十一年荣获全市“先进窗口”称号的单位；窗口工作人员先后有9人23次荣获市政务服务中心“优秀共产党员”、“先进工作者”等荣誉称号，连续4次被市直机关工委评为青年示范集体。2012年4月，该局注册局副局长林毅同志“扎根窗口、服务企业”的先进事迹被《中国工商报》、国家总局网站等新闻媒体宣传报道。 陈晓青

阜阳市政务中心工商窗口
提升工商部门新形象

2001年6月，阜阳市工商局登记服务窗口伴随阜阳市行政服务中心成立应运而生。11年来，特别是近五年来，该局围绕省局的工作部署，进一步把窗口服务作为展示部门形象的平台，切实加强窗口服务前移，窗口建设跃上了一个新台阶，部门形象得到了显著提升，连续11年被阜阳市政府及有关部门授予“先进单位”、“优秀红旗窗口”、“最佳服务窗口”、“青年文明号”、“共产党员示范岗”等荣誉称号，50多人次被省工商局、市政府及相关部门评为最佳服务标兵、先进个人等，受到地方党委政府的充分肯定，树立了服务经济发展的工商品牌。 陈晓青

合肥市房产局蜀山办证中心
提升窗口形象赢得好评

房地产交易，关系着千家万户的利益。合肥市蜀山房屋办证中心长期以来一直坚持以群众利益为核心，狠抓效能建设，努力提高服务质量，获得了广大百姓的一致好评。

近日，一位听力有些残疾的同志来该办证中心咨询房屋交易的相关问题，权属登记科热情地接待了他，针对他提出的问题和他身体的实际情况，一边耐心细致地解释他的问题，一边在纸上将解答逐条地列出来，这位同志看了后连连表示感谢，称赞蜀山办证中心的服务体贴周到。

正是在这些点点滴滴、细致入微的工作中，该中心的广大工作人员践行着全心全意为人民服务的使命。在工作中认真落实“不能办”事项告知制度和首问责任制，以让群众满意为出发点和落脚点，努力贴近百姓生活，为他们提供热情高效的服务，不断提高“窗口”服务的形象，努力使服务迈上新的台阶。

冯伟