

境的‘减分项’。”杨飞深知,打造一流营商环境,应善于在细小处做大文章,把每一项服务做好、把每一个问题解决好,从而吸引企业投资增资、扎根发展。

## 制度创新,破解“办不成事”疑难题

6月1日,陵水县政务服务中心办事大厅正中央的咨询台上,刚挂上的“办不成事反映窗口”几个大字十分醒目,下方还亮出了二维码。很多群众看到都在心里犯嘀咕,“办不成事”是什么意思呀?

事实上,这个窗口可不简单,它是服务中心针对群众办事过程中可能遇到的“疑难杂症”所开辟的专门渠道。有了这个窗口,群众办事遇到的难点堵点,就都有了“出口”,业务办理的成功率也会大大提升。

7月9日,“办不成事”窗口迎来了首位办事群众。市民王先生在办事大厅使用自助服务机进行项目申报时,通过网络上传电子版材料,因自助扫描仪少、速度慢导致办事不顺。王先生将此情况反映至“办不成事”窗口后,问题很快就得到了妥善解决,自助服务区随即增加了8台连续扫描仪,大幅提高了网上申报的效率。“以后办理自助业务再也不用愁了!”王先生对此赞不绝口。

不过,与普通窗口相比,这个新设窗口显得比较“冷清”。因为大多数事情在普通窗口都能办成,办不成的事项的确不多。据了解,“办不成事”窗口开设两个多月了,前后一共办成了7件事。办件数

量少、启动频率低,是不是就意味着增设此窗口的意义不大呢?

“绝对不是。‘办不成事’虽然只是极少数,但把办不成的事办成,意义不小。因为它不仅能为办事企业、群众提供更多服务,还为大家送上了一份安心。让大家知道,在普通窗口办不成的事,还有‘办不成事’窗口兜底。”杨飞说。

“别看真正用到的次数少,‘办不成事’窗口人气并不低,解释和咨询工作占了绝大部分。群众有疑惑的,不知道往哪走,都可以来找我们。”杨飞说,“很多事未必被列为‘办不成事’,但我们会告诉群众办事的途径,从而实现‘未诉先办’,把问题消灭在萌芽状态”。

## 刀刃向内,第三方监督扫清“灰暗地带”

政务服务大厅是政府面向群众展示形象的“第一窗口”,做好对外服务是头等大事;而对管理者来说,做好内部监督管理,也是一道重要考题。

“窗口人员工作累了,有时看个手机、打个盹、开个小差都是常有的,我们作为管理人员,面对这种情况管也不是,不管也不是。”“大家都是同事,低头不见抬头见,谁也不愿意干得罪人的事儿。”说起内部监督管理那些事,陵水政务服务中心的工作人员颇有“怨言”。

为破除管理人员“不敢管、不好管”难题与监督“灰暗地带”,陵水县政务服务中心探索新的监督评价模式,引入第三方协助监督评价机制,用更加客观、中立的第三方立场开展内部监督,让管理更精

准、有效。

“以前是我们去管窗口工作人员,现在不同了,我们在管别人的同时,也在被别人监管。”管理员陈家宝对记者说。第三方监督评价与内部管理最大的不同在于,内部管理查的是单维度制度的落实,而第三方监督评价则建立了多维度量化评价体系,从内务管理、考勤纪律、服务规范、服务质量、投诉举报、意见建议等6个维度25项评价指标对政务大厅每月开展监督评价。

服务好不好,群众说了算。第三方机构一方面用不打招呼的方式进行办事体验,模拟群众或企业办事全流程体验,记录体验结果;另一方面采取明察、暗访、回访、调查问卷等多种组合方式,广泛收集民意和满意度调查。“企业、群众向第三方反映情况更加放得开,更能讲心里话,第三方机构的评估结果更有公信力。”杨飞表示。

近5个月的时间里,第三方机构共出具了4本厚厚的评估报告。报告显示,自3月15日以来,陵水政务服务中心累计开展76次实地暗访、18次全流程体验、发放150份调查问卷。截至目前发现问题共6大类、110个,已基本整改完成问题共5类、107个……数据背后,是改革带来的一连串可喜变化:工作人员服务态度端正了,工作效率提高了,便民措施落实了,企业满意度提高了。办事窗口不仅收到了群众和企业送来的锦旗,更收获了群众和“粉丝们”满满的赞誉。□

本文责编/钟瑜 邮箱/zy200928@qq.com