政务服务中心事迹材料

北京市西城区食品药品监督管理局

西城区食药局政务服务中心作为区局外设部门，担负着全区“三品一械”行政许可事项和“四品一械”投诉举报的受理工作，是食药部门为民服务的“大舞台”，也是密切联系群众的重要“桥梁”和“纽带”。政务服务中心成立并运行以来，在市局和区局的正确领导下，以深入开展“两学一做”学习教育活动为契机，以创建食品安全示范区为引领，秉承“为民尽责、廉洁高效”的工作理念，搭建服务平台，解决百姓诉求，展示食药形象，较好的履行了工作职责，得到社会的普遍认可和各级领导的充分肯定。

一、多措并举，加强行政服务窗口建设

**（一）通过标准化建设三步走，逐步提升政务服务水平。**

**一是**开展“窗口服务”标准化建设，优化服务水平。中心加强内部管理，建立健全各项工作制度，明确窗口工作规范用语，礼仪要求，建立完善“一次性告知”、首问责任制、服务承诺制、责任追查等制度，提高整体服务质量。**二是**开展“政务公开”标准化建设，丰富服务内容。中心通过行政许可微信公众平台及西城区综合行政服务中心网站及时更新窗口业务种类、业务指南、办事流程等信息;按照行政服务大厅的规范要求，在食药局窗口公示受理人员的姓名、照片、工号等内容，增加服务透明度，打造“阳光服务”。**三是**开展“业务操作”标准化建设，提升服务技能。中心制定窗口各类业务规范和业务流程，统一标准，组织窗口工作人员学习相关知识，并进行不定期的考核，使窗口受理人员熟练掌握各项业务规范和流程要求，优化工作人员的业务知识结构。

**（二）创新服务，将“放管服”精神落到实处。**

中心以“互联网+政务服务”为基点，在区综合行政服务中心率先推出“西城食药行政许可”微信公众平台。公众通过关注微信公众号，各类业务办理程序一目了然。平台还设有在线客服，如遇有疑难问题还可与在线客服人员一对一的实时交流。微信平台自去年5月18日开通至今，关注量已达到4600余人，在线客服咨询万余人次，真正实现了办事咨询由“群众跑”到“网上跑”的转变。今年1月份，蔡奇市长在区综合行政服务中心视察时对我局窗口推出的“西城食药行政许可”微信公众号给予了充分肯定；今年5月份，国务院“放管服”改革督查组在窗口视察时，对政务服务中心积极响应改革号召，主动作为、大胆探索，服务群众等方面的工作给予了高度评价。

**（三）转变工作理念，实行多样化服务。**

**一是**推行预约服务。通过电话预约、微信预约，合理规划统筹窗口业务受理，从“等候办理”变为“预约办理”，真正实现窗口服务的提速增效。**二是**推行延时服务。因工作需要或申请人要求，可以延时继续办理，能当天办完的业务，绝不拖延到第二天。**三是**推行快速服务。设置咨询、发证快速窗口，对第一次办理食品药品许可证和领取许可证的申请人进行直接解答和快速受理。**四是**开辟绿色窗口。对残疾和老年等特殊人群，主动帮助其完成网上注册申报工作。

二、加强投诉举报受理，畅通消费维权渠道

**（一）严格落实投诉举报管理办法，有效提升工作效能。**

**一是**规范工作流程，严格办案期限，认真执行反馈制度，对投诉举报事项的处理结果，在规定时限内及时反馈当事人。对较复杂一时不能结案的案件，在规定时间内采取先将初步调查向当事人进行反馈，然后根据工作进展再分段反馈。二**是**对每一件投诉举报案件进行及时催办，确保时效性。从受理举报、分派到督办、反馈的工作流程进行通报。承办科、所须在规定时限内查办并反馈当事人，确保群众投诉举报事事有着落，件件有回音。**三是**坚持投诉举报双回访制度。对所有办结的投诉举报案件由专人对举报人进行回访，还要对被投诉举报单位进行回访，以达到了解举报人的反馈意见，督促被举报单位改进工作的目的。

**（二）加强为民服务理念，全力解决群众诉求**

中心高度重视群众投诉举报来电来访诉求，通过耐心受理、认真记录，以高度负责的态度有效化解社会矛盾。今年2月，中心收到一名河南省75岁老人的举报信，信中称其女儿长期瘫痪，老人通过电视购物得知一种药可以治他女儿的病，便购买了八千多元的药品，随后老人又接到一个自称是北京市积水潭医院的大夫叫王建军的陌生男子的电话，他表示另外两种药与老人购买的药配合使用才能达到彻底根除的疗效。于是，老人又买了五千多元的两种药品。但这些药吃了以后不见效果，且王建军的手机也打不通了，老人这才意识到自己遭到诈骗。中心工作人员收到举报信后，发现信中的举报信息严重不完整，便打电话向老人核实，结果老人说他并没有见过这位自称是北京市积水潭医院的大夫王建军，仅凭着他的诉说，便把举报信寄到了西城食药局。由于老人是外地口音，年纪又大，说话时根本无法准确清楚的描述举报事实，但中心工作人员并没有因为老人的口音而放弃，没有因为老人的含糊不清的语句而放弃，更没有因为老人的耳背而放弃。在没有明确的举报事实和举报地点的情况下，工作人员一点一点的帮助老人回忆，在连续一周每天与老人通话长达三个小时的情况下，老人终于回想起来的四个不同时期模糊的发货地址，中心工作人员立即向北京朝阳区、丰台区、西安莲湖区和雁塔区的食药监管部门致电说明举报情况并同时发出移转函要求复函，时刻关注案件的最新进展情况。在各食药监管部门的共同努力下，最终由西安市雁塔区食药所查到了“王建军”的相关信息，追回了老人全部的购药款。3月21日的上午，老人专程打来电话，哽咽着沙哑的嗓音对西城食药监局的积极作为表示衷心的感谢。这种全力维护群众权益的事例在政务服务中心数不胜数。

三、切实转变作风，打造一流服务队伍

中心围绕工作要求、企业需求和群众诉求，深化作风建设，强化廉洁教育，积极主动服务，塑造了一支一流的服务队伍。**一是**强化学习提高素质。中心将日常学习教育覆盖到全体工作人员，通过周五学习日制度，把政治理论学习与业务学习有机结合起来，加强对《北京市食品药品投诉举报管理办法》、《行政许可法》、《食品安全法》等相关法律法规的贯彻执行，对办事人和投诉举报人做好最新政策宣传工作，做到依法行政。**二是**加强队伍作风建设。认真履行工作职责。中心严格执行党风廉政建设和反腐败的规定，在[行政](http://www.gwyoo.com/lunwen/xingzhenglunwen/)审批和受理投诉举报过程中无“吃、拿、卡、要”等行为；严格遵守上下班制度，严格遵守工作纪律，上班期间无迟到、早退、不假外出等行为，做到热情服务，礼貌待人。**三是**以“两学一做”为动力，扎实推进党风廉政建设。中心创新制作了廉政警示牌，摆放在窗口醒目位置。时刻提醒窗口工作人员牢记工作职责，做到自警自律，清正廉洁，接受办事群众的监督。同时在微信公众平台上增设“党风廉政建设”专题栏目。通过文字、图片、视频等网络媒体，发布推送最新党风廉政工作动态，强化制约监督，营造了风清气正的政治生态。

近年来，通过全体人员的共同努力，政务服务中心连续四年荣获区综合行政服务中心“优质服务窗口”称号，2016年获得由北京市妇女联合会、北京市总工会、北京市人力资源和社会保障局联合颁发的 “北京市三八红旗集体”荣誉称号。2016年至今，窗口共收到锦旗14面，表扬信17封。去年8月和今年5月，北京电视台还将“西城食药行政许可”微信公众平台作为“放管服”典型举措进行深度报道。在今后的工作中，政务服务中心将一如既往的保持只争朝夕的干劲和积极主动的热情，突出重点，抢抓机遇，迎难而上，不断提高工作效率和服务质量，努力成为“公开、规范、廉洁、高效”的典范，成为不负各级领导重托，忠实践行为人民服务理念的排头兵。