

上海市崇明区总工会
中共崇明区区级机关工作委员会
上海市崇明区政务服务办公室
上海市崇明区行政服务中心

崇政服办〔2024〕3号

关于印发《2024年崇明区深入推进“一网通办”
常态化专项立功竞赛工作方案》的通知

各有关单位：

经研究，现将《2024年崇明区深入推进“一网通办”常态化专项立功竞赛工作方案》印发给你们，请认真参照执行。



上海市崇明区总工会



中共崇明区区级机关工作委员会

上海市崇明区政务服务办公室



上海市崇明区行政服务中心



2024年3月26日

2024年崇明区深入推进“一网通办”常态化 专项立功竞赛工作方案

为进一步增强全区政务服务队伍的责任感、使命感，巩固三年来“一网通办”专项立功竞赛的成效，持续提升线上线下服务能级和企业群众办事便捷度，更好助力优化营商环境，现就深入推进2024年“一网通办”常态化专项立功竞赛制定如下工作方案。

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，大力倡导“崇尚为民初心、锤炼金牌服务”理念，广泛深入开展劳动技能培训竞赛，有效提升政务服务队伍的服务意识、专业能力，努力做到线上“一网”增“速度”、线下“一窗”显“温度”，着力培育树立一批政务示范窗口、行政办事标兵，不断擦亮“瀛洲店小二”品牌，激励全区政务服务人争做最美“瀛洲店小二”，打造一流“政务服务军”。

二、参赛对象

本区面向企业群众提供“一网通办”政务服务的各类政务服务中心（集体）及其窗口一线工作人员（个人）。

三、竞赛标准

（一）集体类立功竞赛

1. 赛工作成效。扎实推进“两个集中”改革，确保事项“放得下”“接得住”“管得好”；全面落实“两个免于提交”“智

慧好办”，减环节、减材料、减时间、减跑动成效明显；深化窗口标准化建设，综窗比例达100%。

2. 赛服务管理。窗口服务秩序良好；窗口人员着装规范、举止得体、文明规范服务用语、精神饱满、服务热情、业务熟练；咨询引导类窗口和帮办工作人员正确佩戴“瀛洲店小二”绶带；切实履行首问负责、告知承诺、限时办结等便民服务。

3. 赛社会美誉。窗口人员无违法违纪、媒体曝光、引发社会负面舆情等现象。企业群众对服务满意，政务服务“好差评”评价率、评价事项覆盖度高，“好差评”差评处置整改机制落实，对相关差评反馈及时、处置有效、答复满意、整改到位。“办不成事”反映窗口为企业和群众实行“兜底式”服务。

4. 赛制度建设。窗口内部管理制度健全且运转流畅；帮办代办、为老服务等便民制度和设施建设落实到位；人员培训制度、安全管理制度、保密制度完备；咨询、投诉、监督渠道畅通有效；数据资源安全可控。

5. 赛工作环境。办事大厅环境卫生整洁，各类物品摆放有序，各类引导、服务标识准确易懂，各类宣传展品简明美观、合理适度；各类办公设备完备且运行得当；大厅办事引导服务、秩序维护等良好。

6. 赛培训教育。经常性开展技能培训、实操练兵，以考促练、以赛促练，全面提升全员素质能力；窗口人员对行政许可法律法规、“一网通办”重点内容、优化营商环境知识掌握全面；在各

级“一网通办”专项立功竞赛中参与度高、表现突出。

（二）个人类立功竞赛

1. 赛思想品德。具有坚定的政治信念和优秀的政治品格，秉持“崇尚为民初心 锤炼金牌服务”理念；具有良好的大局意识和服务意识，自觉遵守社会公德和职业道德，熟知并践行政务服务“32字”行业规范，团结同志，得到领导、同事以及服务对象的普遍认可。

2. 赛业务技能。工作认真细致，严格依法办事，精通相关业务；服务水平和工作能力在同岗位中表现突出，工作任务完成高效高质，模范带头作用明显；恪尽职守，勇于担当，积极主动学习理论知识和业务技能，参与线上竞答周周练且得分较高。

3. 赛工作质量。主动服务意识强，举止得体、用语文明、精神饱满，为企业群众提供细致、热情服务；作风优良，廉洁自律、办事公正；主动引导评价，所受理业务“好差评”评价率高，服务对象满意度高，无有责差评及“办不成事”反映；落实“两个免于提交”率高。

四、主要内容

区政务服务“一网通办”常态化专项立功竞赛根据行业特点、条线特色、窗口实际，通过全区整体、各政务服务窗口主管条线、各政务服务中心分层分类开展，不断深化理念讨论、知识培训、技能练兵、典型宣传，持续扩大常态化专项立功竞赛的参与度、覆盖面，以赛促学、以赛促干，各政务服务中心及窗口人员通过

比学赶超，推动政务服务工作提质增效。

（一）开展“瀛洲店小二”思想大讨论。开展“初心焯焯，当好‘瀛洲店小二’”大讨论，通过人人思考、人人参与，进一步推动全区窗口人员增强当好“瀛洲店小二”的思想自觉、行动自觉，以优质服务让企业群众满意点赞。要深挖思想根源，充分认识政务服务工作对优化营商环境，推动世界级生态岛建设的重要意义，明确目标要求，找准差距不足。要深入剖析服务企业群众中梗阻问题的根本原因，精准施策、整改提升，推动窗口人员强化“企业视角”、站稳“群众立场”。要注重常态长效，及时总结大讨论活动的经验成果，健全完善工作机制，不断提高政务服务水平。

（二）开展“瀛洲店小二”知识大培训。以崇明政务服务窗口行业规范及培训读本掌握落实、各条线惠企利民政策业务申办技能等为主要内容，广泛开展窗口岗位培训、条线业务轮训、区行政服务中心基地实训。**各政务服务中心**要围绕职业道德、专业知识，经常性开展对窗口人员专题学习培训，同时积极选派人员到区行政服务中心进行实训。**各政务服务窗口主管部门**要结合行业实际，利用视频教学、实操培训等线上线下渠道，分层次开展学习培训。**各事项主管部门**要注重企业群众需求、事项改革需要，及时性开展业务培训。通过上下联动、条块互动、线上线下滚动培训，不断提升窗口人员的服务意识、业务能力和办事效率。

（三）开展“瀛洲店小二”技能大比武。**线上竞答周周练**，

围绕各级出台的“一网通办”改革相关政策文件和重点业务工作，持续更新知识题库，依托“随申办”崇明旗舰店线上平台，组织全区窗口人员每周不少于一次开展常态化知识竞答。**线下竞操月月有**，各政务服务窗口主管部门聚焦窗口职业技能、业务知识和难点热点问题，对条线所属窗口人员开展经常性实操比武，营造比学赶超氛围。**综合竞赛年年比**，组织区级层面专项立功竞赛，聚焦政务服务场景、业务熟练程度、应急处突能力等方面，全方位考评政务服务中心及窗口人员的服务能力、业务素养。

（四）开展“瀛洲店小二”典型大宣传。本着“公开、公平、公正”的原则，综合各政务服务中心、窗口人员各类参赛实际情况，设置“一网通办”常态化专项立功竞赛集体类、个人类的一、二、三等奖，每年进行评比表扬，并对获得一等奖的集体和个人，分别授予“金牌瀛洲店小二”和“最美瀛洲店小二”荣誉称号。在此基础上，每年树立一批政务示范窗口、行政办事标兵典型，通过多种形式、各类渠道大力宣传先进集体、优秀个人的先进事迹，着力从优化营商环境、政务服务为民出发，对内进一步增强全区政务服务人的归属感、荣誉感，对外进一步扩大崇明政务服务窗口的影响力、美誉度，提升政务服务满意度。

五、工作要求

（一）加强领导，提高思想认识。区总工会、区区级机关工作党委、区政务服务办、区行政服务中心持续完善“一网通办”专项立功竞赛联席会议制度，负责具体统筹协调实施。各单位要

高度重视，切实加强常态化立功竞赛组织领导，使之成为提升政务服务窗口服务质量、提高窗口人员服务水平的有效举措。

（二）细化方案，明确活动计划。各单位要立足实际，研究制定开展 2024 年度“一网通办”常态化专项立功竞赛的具体细化方案，明确竞赛方式和内容，提前做好准备、抓好落实。各窗口主管部门要组织所属政务服务中心开展常态化专项立功竞赛，确保窗口一线全员参与。

（三）大力宣传，营造良好氛围。各单位要加强宣传发动，充分调动政务服务中心及窗口人员参与常态化专项立功竞赛活动的积极性和主动性，积极营造政务服务惠企利民“比学赶帮超”的浓厚氛围。注重发挥典型的示范带动作用，及时宣传推广好的经验做法和先进典型，推动窗口服务提档升级。