# \*\*区局“四心工程”擦亮阳光服务窗口

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-06-26

*\*\*区局“四心工程”擦亮阳光服务窗口为进一步规范行政许可管理，优化便民服务环境，实现窗口服务效能升级，近日，\*\*区局立足职能，启动“四心工程”提质擦亮阳光服务窗口，助力行政许可服务水平提升。一是启动“舒心”工程，树立良好形象。规范服务行为，...*

\*\*区局“四心工程”擦亮阳光服务窗口

为进一步规范行政许可管理，优化便民服务环境，实现窗口服务效能升级，近日，\*\*区局立足职能，启动“四心工程”提质擦亮阳光服务窗口，助力行政许可服务水平提升。

一是启动“舒心”工程，树立良好形象。规范服务行为，工作人员按照岗位行为规范统一着装，挂牌上岗，文明用语。推行办公环境标准化，保持办公区域整洁规范。受理业务和接受咨询时，注意服务细节，做到微笑服务，耐心倾听，详细解答，“一声问候、一个微笑、一把椅子、一杯茶水”营造舒心服务环境，以优质的服务提升窗口形象。

二是启动“暖心”工程，优化服务模式。以“客户满意”为宗旨，坚持让零售户“少跑一次路、少等一分钟”的服务理念，实行“一门受理，集中审批，限时办结”，做到咨询服务一口清、发放资料一手清、受理材料一次清，对服务对象提交的审批事项，材料齐全、程序合规的当场受理，能办结的当场办结，决不拖延、积压；对非重要材料有误、缺失不全的，实行容缺受理、补齐办结服务机制。针对老弱病残等特殊人群及偏远地区零售户，开辟行政许可“绿色通道”快速办理，主动开展上门服务，做到法律法规宣传到位，申请材料告知到位，现场检查指导到位，许可证件送达到位，零距离提供优质高效的暖心服务。

三是启动“省心”工程，提供个性服务。针对新办证零售户对行政许可办理流程缺乏了解的情况，耐心为其讲解办理流程，并根据申请人所描述的店铺位置、经营规模等情况为其提供合理化建议与个性化服务。在行政服务大厅开辟行政许可、行政审批公示专栏，提供办事指南、审批流程、告知书发放等职能，公开零售许可证停业、歇业、变更、延续、注销事项统计数据，同时对访销政策、电子结算、卷烟配送等内容进行说明介绍，为零售户办证后的日常经营提供便利，使其切实感受到省时、省心、省力。

四是启动“安心”工程，推助服务提升。坚持“职责内事必受理，职责外事相告知”原则，受理业务做到有问必答、有诉必应，落实首问责任制和反馈回应制，把握情况反馈时效性，确保服务及时消息准确。树立“审批就是服务、审批就是责任、审批就是奉献”观念，服务过程中少说“不能办”，多解释“为什么”和“怎么办”，确保零售户安心办理少烦恼，力促服务质量上水平，全面提升阳光窗口服务效能。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找