

濮阳市市场监督管理局 全面提升服务水平工作总结

一是强化教育培训力度，提高窗口人员综合素质。一方面，认真组织窗口人员积极学习习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持人民至上，不断提高政治判断力、政治领悟力和政治执行力，坚定政治素质“内力”。另一方面，结合注册登记岗位职责，加强业务学习，锻造业务技能“外功”。

二是注重活动引导，优化窗口人员工作作风。以开展“文明服务我出彩、群众满意在窗口”活动为抓手，着力提升窗口人员服务水平和服务态度，热心接待群众，耐心咨询解答，诚心办理业务，虚心对待批评，引导窗口人员争当服务明星和敬业标兵，展现市场监管窗口良好形象。

三是充实人员力量，提升窗口服务水平。为窗口增加业务能手，实行“以老带新、搞好传帮带”，严格执行首问负责制、限时办结制、AB顶岗制，业务流程、办事指南、服务承诺等上网上墙，实行“一站式”“一条龙”“保姆式”服务，让群众少跑路、快办事、不花钱。

目前，营业执照当日发放率98%以上，网上办件率96%以上，全程电子化办理率稳居全省前三。全市实有市场主体27.3万户、注册资本5173.71亿元，同比分别增长12.81%、33.52%。

2021年7月8日，市行政服务中心下发通报(第17期)，我局阳光大厦窗口被市行政服务中心评为“人民满意窗口单位”，胡超丰被评为“优秀窗口负责人”。

《中国市场监管报》、河南广播电视台、《濮阳日报》先后对我局为企业发放“大礼包”、“上门办理股权变更”等实事，进行集中宣传报道，得到市领导和群众的高度认可和一致好评。

2021年8月6日