

济宁市市场监督管理局

济宁市市场监督管理局 关于开展文明窗口创建活动的通知

市局驻为民服务中心窗口：

为不断提升窗口单位的服务水平和服务质量，引领社会文明新风尚，树立市场监管局文明形象，推动省级文明单位创建，根据济宁市市场监督管理局《关于创建省级文明单位实施方案》要求，经研究，决定在我局服务窗口中开展“文明窗口”创建活动。具体内容如下：

一、活动目标

以“三比三赛”(比氛围、比秩序、比环境，赛服务、赛特色、赛群众满意度)为抓手，在窗口开展“文明窗口”创建活动，不断提升窗口服务水平，充分展示市场监管人文明形象。

二、参与对象

外资企业登记窗口、条码办理窗口、商标注册窗口

三、活动内容

围绕比氛围、比秩序、比环境，赛服务、赛特色、赛群众满意度等“三比三赛”内容，开展文明窗口创建活动。

1.比氛围。引导办事群众践行社会主义核心价值观，践行“讲文明·树新风”文明礼仪，主动提醒、劝告群众不文明行为，营造浓厚的文明创建氛围。

2.比秩序。主动引导排队等候办事的群众排队守秩序，不大声喧哗不吵闹。

3.比环境。窗口内外环境整洁、卫生状况良好，有禁烟标志，无吸烟现象，无乱扔杂物、随地吐痰、躺卧公共座椅等不文明行为。

4.赛服务。在显著位置展示行业规范和办事流程，工作人员统一着工作服、亮工作牌，做到文明有礼，规范服务；强化职工服务意识，树立“来有迎声、问有答声、怨有歉声、办有回声、走有送声”的良好形象。

5.赛特色。窗口内部开展“文明员工”、“文明之星”、“微笑之星”等文明创建活动。

6.赛群众满意度。有高效的投诉处理机制，设置意见箱或意见簿、公布投诉电话，处理投诉及时并有记录，群众满意度高。

四、活动要求

(一) 充分重视，精心组织。文明窗口创建是省级文明单位创建的一项重要内容，成立以分管领导为组长、主管单位负责人为副组长、窗口工作人员为成员的文明窗口创建工作领导小组，具体负责本次文明窗口创建活动的组织实施。各窗口要充分认识文明窗口创建工作的重要性，把它作为推动业务工作、提高整体水平的重要载体，积极参与和支持创建工作。

(二) 丰富载体，务求实效。市局驻为民服务中心各窗口要根据创建要求，以提升窗口服务水平和工作人员综合素质为重点，谋划设计丰富的活动载体，常态化开展文明创建宣传教育、主题实践活动，推动创建工作见实效。

附件：驻为民服务中心窗口创建工作领导小组

济宁市市场监督管理局

2020年4月6日

附件：

驻为民服务中心窗口创建工作领导小组

组 长：黄凌端 党组成员、副局长

副组长：张红芳 登记服务科科长

成 员：潘 虹 外资企业登记窗口负责人

韩 伟 条码办理窗口负责人

王墩荣 商标注册窗口负责人

高贵娟 外资企业登记窗口工作人员

李爱华 条码办理窗口工作人员

程心怡 商标注册窗口工作人员