

服务意识不强的表现及强化对策和方法

核心提示：面对在国际金融危机冲击下保增长、促发展的新形势，作为县级基层工商部门，服务发展是工商工作的根本目的，

目前，在我国面临国际金融危机、国内经济发展的增速缓慢下滑的大背景下，党中央把寻求经济发展的出路定格为经济转型，可以说，这是一个急速转型的社会，向高科技转型，向高附加值的产业转型，向更具有市场竞争力的增长方式转型，这将是目前和今后一段时期的重点，也是我们围绕发展所做工作的重中之重。从2009年开始工商部门先后经历着停征“两费”、机构新“三定”的重大改革转型，面对在国际金融危机冲击下保增长、促发展的新形势，作为县级基层工商部门，服务发展是工商工作的根本目的，我认为制约经济发展的因素有很多，服务意识不强的问题是其中之一，为此，我们应该立足实际，采取措施，实事求是地努力解决，以科学发展观为指导，加快转型步伐，主动将工作融入经济社会发展的大局，打造服务型工商的新格局。

一、 服务意识不强的表现及原因

一是主动服务意识不浓，宗旨意识不强。主要表现为：对基层和管理对象在思想上仍然存在本位主义，在处理“管理”和“服务”、“公仆”和“主人”的关系时没有摆正自己的位置，甚至还有个别单位和个别人员工作中存在方式方法简单、粗暴，态度蛮横。二是行政效率不高，工作作风不实，责任心事业心不强。主要表现为：部分工作人员对工作拖拉、推诿、扯皮、得过且过、敷衍塞责，效率低下，作风不深入，工作不扎实，只求过的去，不求过的硬，推一推、动一动，当一天和尚撞一天钟，不作为、慢作为的现象在个别机构和人员的身上仍有发生。三是执法行为不规范，存在随意性。主要表现为：个别机构和个别人员存在以罚代管，不能严格按照程序依法办事的现象。四是组织纪律存在差距。主要表现为：个别干部职工未严格遵守上下班纪律和挂牌上岗、着装纪律，不按规定程序请假。五是对党风廉政建设认识不够。个别干部职工认为党风廉政建设是领导的事，与己无关，对纪检监察工

作认为是找碴子、多管闲事，影响业务工作，甚至还有有的说怪话、发牢骚，言行上产生抵触情绪等。以上问题的原因是多方面造成的，与新时期转型发展的需要和时代前进的步伐极不适应。一方面与社会的大环境有关，少部分拜金主义、浮躁心态、职业道德意识淡漠等思潮的影响，理想信念被湮灭，使服务意识逐渐淡漠；另一方面，与单位的重视程度以及个人的学习教育有关，由于自我放松纪律约束或政治学习，使工作的热情或主动性大大降低，从而影响了部门的整体形象。

二、 强化服务意识的方法和对策

对工商部门而言，监管是措施，是手段；服务是宗旨，是方法；发展是目的，是责任。三者相辅相成，构成一个有机整体。因此，我们要在改进监管中优化服务，在贴心服务中促进发展。为此，我们需要转变方式，强化职能促服务。主要抓四点：一是变惩罚性监管为指导性服务。在企业办理登记、发布广告、签订合同、注册商标等方面提供行政指导，避免违法行为的发生，减少企业不必要的损失。对企业的一般违章行为，重在教育规范，采用行政告诫、行政建议、行政指导等非强制性、非处罚性的措施，能教育的不处罚，能少罚的不多罚，不得不罚的实行说理式文书制度。对违法行为未影响他人利益和社会公共利益的，先行书面警示，限期改正；逾期未改，再作处罚。二是变随意性执法为规范性执法。认真落实行政执法责任制和过错责任追究制，切实规范自由裁量权的行使。县局与股室和工商所、工商所与网格责任人，层层签订依法行政责任状，对有违法或者不当行政执法行为的单位，根据后果或影响的程度，实行问责制，分别给予限期整改、通报批评、取消评优资格等处理，并对相关责任人给予诫勉谈话、通报批评、取消评优资格、取消执法资格、待岗培训、引咎辞职、免职、追究法律责任等处理。三是变开放性服务为规范性服务。在进一步提升服务举措方面，我认为在不超出工商职能的前提下，服务方式完全可以“百花齐放，百家争鸣”。但是，经过几年来实践的探索，我觉得基础工作应该有标准、有规则、有规定动作。如：为了规范服务，可以尝试制定了“五个一”工作标准：“一块牌子”，即对每个联系企业都授予一块“服务工作联络企业”的牌子，起到挂牌服务的作用。“一个袋子”，对每个联系企

业都建立一个档案袋，为企业做好成长记录。“一个公示栏”，在县局和工商所的醒目位置设置一个公示栏，将联系企业名单及对应的联络员、联系方式、联络员职责等内容进行公示，有利于公开接受监督。“一份工作进度表”，县局每个月对帮扶应完成的工作和进展情况进行一次通报，并且对基层工商人员反映的工作情况，采取回访的形式，每季度进行一次抽查或在全局通报。“一本联系手册”，及时将企业的基本情况、企业联系电话、工商联络员联系电话等内容，进行整理汇总后制作一本联系手册，工商人员和企业管理人员人手一册，便于工商人员和企业相互联系、及时沟通。四是变自觉性操作为程序性操作。帮助企业搞好服务工作的开始，我认为，工商人员工作的内容，主要从企业的需求出发，根据工商人员个人能力的大小来开展服务。经过一段时间的实践，我们觉得推进效果不理想。通过调查研究，为了促进工商部门切实履行职责，我们对帮助企业搞好服务应该有重点、有效果，具体落实好开展“一对一”的服务，即时了解企业的基本情况和需求，以及对工商部门的意见和建议后，要及时向县局局长办公会议报告，局长办公会议研究具体措施和方法后，要及时向企业进行反馈报告。在服务中切实做到“三禁”，即：严禁收受企业的红包礼金礼物，严禁从事与服务企业无关的工作，严禁以服务企业为名拉赞助、办私事、搞吃请等增加企业负担的行为。同时，要建立考核评价机制，对服务工作进行单项考核，对获优秀等次的单位和个人，给予相应奖励，对不达标的单位和个人，实行“一票否决”，最大限度的发挥好工商部门的服务作用。

强化服务意识，就要树立“多设路标、不设路障，不是主角、胜似主角”的工作理念，要在这种理念推动下，不断创新体制机制和服务方式，取消一切法律法规规定以外的前置审批手续；扶持高科技、新产业进入市场，提高开放型经济发展水平；以现代产权制度为基础，发展多种形式的集体经济、合作经济；发挥个私协会桥梁纽带作用，完善项目对接服务，推动各类市场主体快速发展。在营造竞争有序的市场环境上，要深入开展重点商品质量监管工作，加强对农资、家电、汽车、建材等商品市场的监管，切实保护农村消费者合法权益，确保国家支农惠农政策落到实处；加快打击传销网络平台建设，加强日常监管，严查大案要案，

形成了预防、发现、查处有机结合的打击传销工作体系和群防群控的工作局面。要加大驰名商标、著名商标保护力度，严查工程建设、产权交易等领域商业贿赂案件，重点查处医疗行业商业贿赂案件，利用12315平台的统一指挥、综合协调功能，提高快速处置突发事件、举报投诉案件的能力。在营造安全健康的消费环境上，要大力开展食品安全示范店创建活动，实现一村（社区）一个食品安全示范店，大力推进12315进商场、进市场、进社区、进农村、进学校活动，形成一个内部协作、横向联动、社会监督的消费维权联动机制。在优化服务经济发展环境上，要在增强干部服务意识上下功夫，提出“爱护工商形象像爱护自己的眼睛一样，保护工商形象像保护自己的生命一样”的口号，要求日常工作做到“五明”，即领导要开明、工作要文明、办事要透明、管理要精明、执法要严明，逐步形成一系列服务地方经济发展的制度，如政务公开制度、限时办结制度、责任追究制度等。

强化服务意识，还要改变过去原有很多不适应的工作状态和工作方式，以建设一支“政治上过硬、业务上过硬、作风上过硬”的高素质队伍为目标，当前，对我们工商部门来说，激发队伍活力是最现实的挑战，实现“四个转变”是最重要的使命，提升队伍的执法能力和服务水平是最根本的出路，这就要求我们必须加强“学习型工商”建设，不断提高队伍履行职责、服务发展、科学监管、执政为民的水平和能力。建设“学习型工商”首先要树立终身学习的理念。针对目前工商行政管理队伍所面临的整体年龄偏大、知识结构老化、学养素质参差不齐的现状，单纯地寄希望于通过“招考新人”来解决历史遗留的这些问题，势必陷于被动，因此，要倡导全员学习、强化分层培训、构建终身教育体系就显得十分必要，刻不容缓。其次要出台优惠政策，健全学习制度，采取强制措施，强化考核达标力度，形成学历教育、任职岗位培训、任职基础教育三级教育体系，激励全体人员通过不断地学习，来更新自己的知识结构，提高自己消化新知识、理解新思想、掌握新技术的能力和水平，以适应不断发展的新事物、新观念、新技术的要求。最后，我们要不惜重力，把有限的教育培训经费投入到基层执法一线，加强教育培训的实效性和针对性，切实提高基层一线执法人员的政治素质、业务素质和作风素质，使基层一线执法人员的开拓创新能力、监管执法能力和服务发展

能力有一个质的飞跃，从而让服务意识变成每个工商人员的自觉行动，为进一步推动我县经济转型跨越发展做出新的更大的贡献。