

全国首家社会治理领域 标准化良好行为单位落户嘉善

嘉善县社会治理综合指挥服务中心(以下简称中心)于2021年7月顺利通过标准化良好行为评价并获得AAA级证书,是全国首家社会治理领域标准化良好行为获证单位。



中心在标准化良好行为的创建与运行过程中,通过完善体系、提升服务、持续改进三举措,推动县域社会矛盾纠纷调处化解中心规范运行程序,提高管理效能,推进矛盾纠纷化解“最多跑一地”建设。

1. 深化标准化建设,完善标准体系。自2020年建立标准体系以来,中心坚持按照标准化良好行为的标准严格要求,不断完

善标准体系，并在运行过程中持续改进。中心结合方针目标，制定了标准化年度实施计划；定期开展标准化内审和评价工作，及时修订《标准化管理办法》和《标准体系编制说明》，对基础标准、服务标准、管理标准进行梳理，整合相关标准，使标准体系更加适合中心特点，适用矛盾纠纷化解服务需要。

2. 巩固精准化管理，提升标准化服务。中心窗口由中心聘用制人员承担，实行统一招聘、统一管理，破解窗口人员统一管理难、管理力量不足等难题，积极组织岗前、岗中、岗后培训，打造一支高素质、职业化的综合受理窗口队伍。严格落实《嘉善县社会矛盾纠纷调处化解中心制度汇编》，强化提升中心窗口及入驻部门工作人员的行政服务质量标准与整体形象。在标准化工作中，中心科学开展服务和管理工作，积极履行社会责任，按时办结率由 99.9%提高到 100%，中心窗口受理满意率达到 98%以上，部门办理满意率达到 95%以上。

3. 完善精细化服务，持续标准化改进。中心持续深化标准体系的实施和运行，结合业务和管理工作对体系不断优化完善，利用先进的标准化理念，打通管理、服务、评价各个环节，达到“有章可依，有据可查，有责必问，有错必纠，有漏必补”。群众可通过手机短信、网上评价等对综合窗口、专业窗口的服务态度、服务质量和效率进行评价。中心每月督查回访不满意群众诉求事件，抄告入驻部门整改答复。按照 PDCA 管理理念，在标准实施过程中，持续对现有标准进行评价改进，加强人员标准化建

设，强化中心和入驻部门管理，对标准不适应的环节和因素，分析原因，以改善服务质量、提高群众满意度为总目标，及时整改，倒逼标准化服务。



标准化良好行为认证证书的获得,是对中心标准化工作的充分肯定。在标准化建设的助力下,中心会再接再厉,推动矛盾纠纷化解“最多跑一地”,努力将中心建设成为“重要窗口”的标志性工程,让“矛调中心”真正成为矛盾化解的“终点站”。



GOOD STANDARDIZING PRACTICE

证书编号: CAS/GSP020188-2021

标准化良好行为证书

GOOD STANDARDIZING PRACTICE CERTIFICATE

AAA

嘉善县社会治理综合指挥服务中心:

经自愿申请, 第三方评价机构评价, 你单位建立的标准体系结构合理, 运行有效, 标准化工作良好, 符合GB/T 35778-2017、GB/T 15496-2017、GB/T 15497-2017、GB/T 15498-2017、GB/T 19273-2017国家标准要求, 达到 **AAA** 级。

*Based on voluntary application and a third party evaluation, this Certificate certifies that your organization has established a structural reasonable, operative effective standards system that could perform good standardizing practice, complying with the requirements of GB/T 35778-2017, GB/T 15496-2017, GB/T 15497-2017, GB/T 15498-2017, GB/T 19273-2017, and awards Level **AAA**.*

证书有效期至 2024 年 7 月 31日

This Certificate is valid until



2021 年 第 月 31 日



Made by China Association for Standardization