

转作风突出服务主线 做贡献促进白城发展

编者按 2014年初,市直机关党工委为深入开展党的群众路线教育实践活动,认真研究新形势下机关党建规律和特点,紧紧围绕“服务中心、建设队伍”两大任务,积极整合机关党建载体资源,在市直机关开展了“三服务一满意”(服务发展、服务基层、服务群众,让百姓满意)活动。活动开展以来,各级机关党组织统一认识,加强领导,精心组织,创新方法,并与教育实践活动有机结合,相得益彰,初见成效。近日,党工委召开了创建活动座谈会,会上市交通局等4个单位进行了典型经验介绍,并对新形势下推进创建活动提出了新要求。

以百姓满意的实际成效取信于民

●白城市交通运输局党委

市直机关“三服务一满意”活动启动以来,市交通运输局高度重视,结合建设群众满意型交通,把活动作为推动发展、联系基层、温暖群众的重要抓手,精心设计载体,扎实推进,着力提高服务质量、服务效率和服务水平,构建服务型党组织。

一、下足功夫,从严要求夯实基础

一是严把组织领导关。坚持把“三服务一满意”活动作为一把手工程,主要领导做到亲自挂帅、亲自部署、亲自落实。市交通运输局成立开展“三服务一满意”活动领导小组,结合交通部门实际,制定活动具体实施方案,明确总体要求、任务目标、方法步骤和保障措施,并列出了工作完成时间表,下设办公室,负责组织、协调、联络工作,实现开展“三服务一满意”活动与交通重点工作同部署、同组织、同实施、同督察、同考核、同验收。二是严把责任落实关。对开展“三服务一满意”活动的重点、难点问题,坚持研究细、研究深、研究透。制定活动《主要任务及责任分解表》,层层落实“三服务一满意”活动责任制,分解任务到岗、落实责任到人,定期盘点成效,任务目标倒压,边深入组织实施,边跟踪考核问效,为深入推进“三服务一满意”活动提供了保障。今年6月下旬,召开了专题调度会,听取了各直属单位汇报,调阅了基层单位开展“三服务一满意”活动情况,总结经验,查找不足,分析原因,明确方向,促进落实。三是严把宣传动员关。坚持大动员、广宣传,按照局党委部署,各直属单位也普遍召开了“三服务一满意”活动工作会议,明确了工作内容和活动载体。认真组织开展“三服务一满意”大讨论活动,深入查找思想、工作、生活作风方面存在的突出问题,牢固树立宗旨意识、责任意识和服务意识。

二、卯足力气,从严标准有序推进

为确保“三服务一满意”活动健康开展,强化交通项目建设意识,精心设计和选择活动载体,确保活动的各项任务落到实处、取得实效。一是聚焦发展,畅通城乡路网。坚持把“三服务一满意”活动作为推动交通发展、服务经济社会的重要

抓手,通过深入开展活动,着力激发干部职工主动作为的积极性,汇聚了促进交通发展的强大力量。着眼于畅通经济社会发展大通道,我市嫩丹高速镇赉至白城段即将交工通车,镇赉至坦途段已全线开工,白城西联络线及白城至黑水段已完成招投标,有望11月份开工建设;通榆至松原高速已编制完成可研报告,近期进行预征地;14.087公里白城至洮南一级路养护已完成。着眼于服务旅游经济大发展,加快推进384公里“一线八点”生态旅游公路项目,国道G302白城绕城线项目已通过省发改委审批,近期进行征地拆迁;白城至向海旅游公路已完成可研设计,正在开展可研报告批复前的相关工作。着眼于服务新农村建设和农村经济发展,全市113公里水毁公路已基本交工通车,323.4公里农村公路、半拉山大桥等12座危桥改建工程,也已陆续交工,服务经济社会发展迈出了坚实步伐。

二是聚焦基层,加强帮扶共建。坚持创新思路,丰富载体,在市交通系统大兴“大调研、大走访、大服务”之风,深化“三服务一满意”活动,树立交通行业良好形象。深化结对帮扶。坚持上下联动、内外结合,与有关企业建立联系点,帮助解决施工组织、资金短缺、材料设备进场等方面的实际问题8项。局机关和直属单位面向社会做出优质服务承诺11条,全系统6个重点岗位科(站)长也分别向社会做出优质服务承诺,提升了主动服务基层的自觉自律意识。深化共建联建。结合“三进三联三动”活动,统筹交通资源,积极筹措资金,为长庆街道海兴社区修建500延长米街路,社区干部和群众赠送了“走进社区和群众搭建连心桥、排忧解难为百姓修筑贴心路”的锦旗。与通榆县兴隆山村结成共建联建对子,帮助建成9米宽水泥路面1公里、6米宽水泥路面2公里。协助通榆县扶贫办,帮助苏公坨乡七棵村申请以工代赈项目资金30万元,打井44眼;为洮河镇关帝庙村修筑水泥路2000延长米、修筑院墙4000延长米,村屯绿化栽树1200株。深化志愿服务。全系统成立志愿服务队4个,确定了瑞光街道新村社区为志愿者服务联系点,坚持对该社区的小广

告、建筑垃圾等进行定期清理。

三是聚焦群众,办好为民实事。坚持服务群众不打折,下大力气、用实功夫办好民生实事,积极回应群众的期盼和关切。针对为民服务基础设施薄弱,通过实施公交便民工程,我市已新增和更新公交车116台,新建公交候车亭124个、公交站牌167个、停车场5800平方米;延伸公交线路10条38公里,新增公交线路3条40公里;并将途径市区主要街路的4趟公交车,由原来的晚6点延伸服务到10点,单程运行时间缩短了5分钟,方便群众出行。针对更好地方便和联系群众,在交通窗口做好联系服务群众的加减法,减少涉及出租车更新、危货车审批、从业人员资格证换证等行政审批环节3个,出租车更新审批时间由原来1小时压缩为5分钟,为群众提供优质服务。在公路治超站设立便民服务站,为过往司机提供热水、常用药品等服务。与困难职工和群众结成16个帮扶对子,给予精神和物质方面的帮助。为平顶村1名贫困户提供帮扶资金2000元,为9名贫困户提供帮扶资金5700元,提供致富信息23条。针对群众反映的诉求问题,力主问题公开、责任公开和整改公开,采取重点约谈、专题接待、带案下访、领导包案等方式,有效解决了出租车承租者上访、个别线路公交车上访及历史遗留的、部分养护工人因公路养护企业改制上访问题。9月19日,省交通运输厅在白城召开了出租车诚信考核经验交流会,推广了我市出租车规范化管理的经验。

三、用足精神,从严管理务求实效

为促进“三服务一满意”活动有效落实,坚持高标准、严要求,加大督导力度,务求取得百姓满意的实效。一是突出机制管理。坚持把“三服务一满意”活动纳入重要议事日程,结合交通部门实际,落实有效的工作促进机制,狠抓活动落实。一方面,实行工作例会制。组织召开3次工作例会,安排部署总结阶段性重点任务,另一方面,实行定期调度制,建立工作台账,严格按照时间表组织推进,实行定期调度,并予以通报。二是突出跟踪督导。坚持把“三服务一满意”活动与争创“五型”科室、争当“五好”科长活动紧密结合,列入年度重点工作任务之一,强化跟踪督导。采取定期督导和不定期督导相结合方式,对各直属单位开展了2次督导和检查。

三是突出成效检验。10月中旬,结合教育实践活动收尾工作,专门对“三服务一满意”活动的成效进行了测评。通过座谈征求意见和发放调查问卷,结果显示群众满意度达98.6%。年底前,按照单位自评、社会评价、考核评价要求,将认真全面做好活动总结及收尾工作,力求向工委及社会上出一份满意的答卷。

同书),使窗口工作人员依法审批,为窗口工作人员打造一个风清气正的办公环境,为办事群众提供一个“廉洁”的服务平台。

二、树立公仆服务意识,切实为驻厅窗口办实事、办好事

丰富和活跃组织生活,形成积极进取、奋发向上的工作局面和氛围。窗口工作人员实行双重领导,组织关系在大厅,组织活动在大厅,评先评优在大厅。我们从建立机关党组织入手,通过党的基层组织建设来统领政务服务服务中心的窗口建设,成立了5个基层党支部,组建了工会、团支部和妇委会。以支部为单位陆续开展了演讲比赛、乒乓球比赛、排球比赛,丰富和活跃了党员干部的文化生活。

切实关心窗口工作人员工作生活情况,创造舒心的工作环境。在资金不足的情况下,想尽办法,多方协调进行供暖改造,解决了办公取暖问题。定期维护电梯的安全,保障办公的供水供电,加强保洁工作,加大了窗口130多台电脑升级和维护的力度,保障了网上办公系统的顺畅,办公环境有了较大改善,为服务窗口和办事群众提供了贴心周到的服务。

靠教育,把队伍管住。培养出了一支作风硬、能力强、形象好的优良工作团体。靠制度,把队伍管好。制定了政务服务中心工作人员行为准则和服务规范,把考勤、考核、考察的结果与评先评优挂钩,实现管理工作的规范化。靠载体,把队伍管活。组织开展积极的创建活动,努力营造良好的工作氛围,增强凝聚力和向心力。以提升群众满意度为标准,推行阳光服务、微笑服务、规范服务、高效服务,建成群众满意的服务窗口。

擦亮为民服务窗口 创建群众满意大厅

●白城市社保局机关党总支

动播出等方式,全面实行办事流程公开、办事结果公开。大厅业务经办流程设置科学合理,审批环节规范,手续办理简便,做到了“一次告知、两次办结、三次上门服务”的承诺,实行“一站式”、“一条龙”服务和AB角工作制度。

二是规范服务标准,打造服务平台。选派一批形象好、素质高、能力强的窗口工作人员,基本达到了“一岗精、两岗通、三岗懂”的要求,严格执行“服务承诺”和“八条禁令”,使用文明服务用语,上岗统一着装,挂牌服务。设置“党员示范岗”、“优质服务窗口”、“优质服务标兵岗”,实行“阳光服务”、“微笑服务”,全面推行“五心”工作法,窗口工作人员做到接待热心、听取细心、解答耐心、帮助诚心、解决问题真心。

三是开展了“三亮、三比、三评”为载体的创建活动。即“亮身份、亮承诺、亮形象”、“比技能、比作风、比实绩”、“党员自评、领导点评、群众测评”,牢固树立了“民生至上,服务第一”的思想,将优质服务窗口创建活动纳入年终目标管理绩效考核考评机制,与年终的评先评优挂钩。

创新载体抓服务 优化服务促发展

●白城市发改委机关党委

按照市直机关党工委的统一部署,市发改委在创建“三服务一满意”活动中,紧紧围绕发展这个主题,狠抓项目落地这个核心,突出服务过程中的效率、质量和水平三个环节,扎实有序推进,在转变作风、优化服务、促进发展方面初见成效。

一、把握重点,在协调服务上下功夫

立足经济社会发展大局,发挥牵头抓总作用,狠抓项目的谋划、争取和组织实施,着重完善了三个机制。一是完善项目编制的牵头协调机制。以系统管、综合管、牵头管、合作管和服务管的方式,按照“早谋划、早启动、早见效”的要求,在充分酝酿、广泛听取意见的基础上,2014年我市计划实施3000万元以上重点项目394个,计划投资629亿元。1—9月,已开(复)工364个,完成投资420.5亿元;亿元以上项目开(复)工200个,完成投资354.1亿元。10亿元以上项目21个,全部开(复)工,完成投资106.9亿元。二是完善重点项目跟踪服务机制。着力做好3000万元以上重点建设项目的组织实施和重大项目前期的推进工作,把项目前期、实施、跟踪、监督、绩效评估抓紧、抓实,初步形成了大合唱、大推进、大建设的工作局面。有力促进各地项目的实施,保持投资规模的稳定增长。上半年我市受风电弃电限电和房地产市场低迷的影响,1—6月份,全市固定资产投资仍可实现145亿元,同比增长18.9%。三是完善重大项目管理的监督检查机制。以简报形式,每月对重点项目的投资情况、开工情况、施工进度进行通报,以鼓励先进,鞭策后进。组织三次全市重大项目大联检活动,定期召开县区和部门碰头会,查找问题,分析成因,提出建议,督促整改,确保了我市重点项目建设有序推进。

二、突破难点,在优化服务上下功夫

加强和改进机关作风,作为促进加快发展的重要保证。一是转变职能强服务。资金筹措是推进重点建设的难点。针对部分项目资金筹措难度加大的状况,一方面积极向上衔接汇报,争取国债、省补助资金的支持,另一方面参与组织召开经济金融发展银企洽谈会,牵线搭桥,推介项目。年初以来,围绕国家和省投资导向,加快市本级城市保障性安居工程配套基础设施建设项目、省级经济结构调整引导专项资金、白城市重大项目前期工作经费等重点项目的申报,1—9月,发改委系统争取到各类资金9.6亿元。其中,市本级争取到3亿元。二是创新方法优服务。在项目审批管理中,全面推行企业投资项目核准和备案制,对企业自主投资在产业政策上属于鼓励类的建设项目,一律实行备案制。审批程序由4道简化为2道,在齐全的情况下办理时限由3天缩短为1天,做到当天受理当天办结。对企业投资重大项目和非限制类项目及外商投资项目,采取核准制,审批程序由4道简化为2道,在齐全的情况下办理时限由法定的20天缩短为3天,严格按照承诺时限执行,大大简化了审批程序,缩短了审批流程,方便了业主。三是依法行政促服务。推进收费“阳光工程”,对中央和省公布取消的收费项目进行逐项清理,今年取消行政事业性收费3项,取消经营服务性收费1项,放开100项,在媒体上进行公示。严格加强对执收部门《收费许可证》年审,年审率达到100%。加强各类收费标准科学制定。上半年,审核16件域内客运班车更新车辆票价,调整白城市区水资源费征收标准,出台了白城市区新建住宅小区收取电力配套设施工程费的实施办法,进一步规范了收费行为。加强价格举报工作,认真办理各类价格咨询169件,价格举报案件18件,退还金额60多万元。

三、健全机制,在保障服务上下功夫

修订了《白城市发展和改革委员会关于申报、审批、核准、备案限上投资项目实行集体审批制度》。为进一步加强对申报、审批、核准、备案类项目总投资额度5亿元以上的项目;市政府确定的重点项目及审批程序上有疑问的项目,建立科学有序,公开透明,互相监督的管理机制。按照项目申报、审批、核准、备案管理权限和分类,由分管业务科(室)对本科(室)负责的项目予以受理并拿出初审意见,报分管领导审核,待项目申报材料具备审批条件及需委领导审定时,业务科(室)将需委领导审核、审定的项目单提交委办公室,办公室主任任受委主任委托,召集委各分管领导,由主任或分管组织领导召开委领导办公会(主任不在由分管审核项目的委领导主持,不定期召开委领导办公会),相关材料科汇报项目情况,委领导集体审定,项目审定通过后,开通建设单位将综合材料报委行政审批大厅按程序办理。

制定了《白城市发改委经济运行形势分析制度》。为及时、准确把握全市经济运行态势,切实强化对经济运行情况的预警预测和分析,把经济形势分析工作制度化、规范化,更好地为市委、市政府决策提供参考依据,促进全市经济又好又快发展。一是坚持动态分析。坚持月度分析制度,全面分析市委、市政府决策部署的落实情况与全市经济运行和社会发展的情况,对国民经济和社会发展主要指标进行动态监测和趋势预测,反映新情况,把握新特点,解决新问题,提出新建议。二是开展专题分析。围绕市委、市政府确定的中心工作,做好热点问题即时分析,深入开展产业结构调整、重点工程建设、现代农业和新农村建设、生态环境建设、劳动就业和公共服务、改革开放等方面的专题分析。结合各行业各领域发展特点,在深入分析研究的基础上,有针对性地提出切实可行的对策建议。三是搞好比较分析。综合分析全国、全省和我市经济形势,对全省9个市(州)、全市4个县(市、区)及开发区的主要经济指标进行动态跟踪分析。四是加强综合分析。结合市情实际和国内外形势变化,加强对经济发展、社会进步和改革创新的综合分析。提高经济形势分析报告的质量;加强对主要经济指标的监测监控;加强对主要经济指标的监测监控;注重经济运行分析的科学性和时效性;拓宽经济形势分析工作的领域。

修订了《白城市发改委机关纪律作风建设管理制度》。从严格遵守国家法律法规和委内规章制度、机关工作纪律、机关公共守则、机关请假纪律、请假结果处理及运用、机关值班纪律、领导干部以身作则、财务管理等8个方面,细化了42条具体要求和奖惩措施,进一步严肃了工作纪律,规范了工作管理,提高了办事效率,改进了机关作风。

门随机查岗,重点查干部职工在岗情况、庸懒散奢问题、安全隐患、用水用电纸张浪费等问题,查岗情况由人事科每周在全体大会上通报。对所有科室的外网进行上报审核,对没有工作需要的外网一律撤销,发现上班时间逛淘宝、上网聊天的,发现一个、处理一个。对顶风违纪人员严格执行责任追究制度,加大惩处力度。其次,坚持班子成员大厅值班和定期带访制度。班子成员在大厅值班期间,重点对大厅工作人员可能出现的“门难进、脸难看、话难听、事难办”、庸懒散奢和吃拿卡要现象,进行及时提醒和制止,开展谈心谈话,加强窗口工作人员的管理和教育。及时接待和解决访问问题,及时调整大厅工作部署和服务内容。经过全面整顿,局机关作风明显转变,履职尽责、勇于担当、干事创业、风清气正的良好风气更加浓郁,为官有为、苦干实干精神不断增强。

四、建立健全监督机制,提升服务形象

修订和完善了《业务风险防控实施细则》、《廉政风险点、防控措施》、《数据修改审计制度》、《内部审计制度》、《内部审计控制制度》等一系列内部监督控制制度,在计算机系统内部安装使用社会保险数据安全软件。通过靠制度管人、靠技术监督防范等一系列手段,将数据录入、修改等各环节都置于有效监督之下,从强化内部监督入手杜绝违规违纪现象发生。此外,还在经办大厅设置了“投诉举报箱”、公开监督举报电话;建立了有人大代表、政协委员、参保企业和个人组成的监督人员队伍,广泛征求意见,主动接受社会各界监督。通过内部监督与外部监督有机结合,有效防范违规违纪和侵害群众利益现象发生,切实做到让群众满意。