

省直效能办主任张国富谈今后一个时期机关效能建设工作 转作风、提效能、优环境、促发展

省直机关效能建设“八项制度”

(一) 岗位责任制

第一条 根据机构改革和“三定”方案的要求,省直机关在定编、定员的基础上,对本单位各处室和每个岗位的工作内容、数量和质量,完成工作的程序、标准和时限,以及应有的权力和应负的责任等进行明确的规定。

第二条 实行岗位责任制要坚持因事设岗、职责相称、权责一致、责任分明、任务清楚、要求明确的原则。

第三条 岗位责任要以适当形式进行公示,省直机关各处室要有统一的标识牌,自觉接受群众监督。

第四条 工作人员要热爱本职工作,认真学习专业知识,不断提高业务水平,做到忠于职守。

第五条 岗位责任制履行情况要作为年度考核内容。年终每个岗位责任人要将履行岗位职责的情况纳入个人总结内容,并在一定范围内述职,接受评议。

第六条 对不履行岗位职责或对岗位责任制执行不力的,按照有关规定追究有关人员的责任。

(二) 首问负责制

第一条 基层单位和群众到省直机关办事时,所遇到并问的第一个工作人员,即为首问责任人。首问责任人必须负责解答、办理和帮助联系办理等事项。

第二条 首问责任人在接待办事人时,应主动表明身份,做到态度热情、用语文明、服务周到,切实为办事人着想,不得推诿扯皮。

第三条 办理事项属于首问责任人职责范围的,要按规定及时予以办理;不能当场办理的,要“一次性告知”办理事项需要补充或携带的材料以及如何办理等,并耐心解答对方的询问。

第四条 办理事项不属于首问责任人职责范围,但属于本单位职责范围的,首问责任人要主动告知或引导到有关经办处室,由有关责任处室负责接待、处理和答复;不属于本单位或本部门职责范围的,首问责任人应说明情况,做好解释工作,并告知或尽可能帮助其了解承办部门。

第五条 办理事项特别紧急重大的,首问责任人应在认真做好记录的同时,立即向单位负责人报告,确保问题得到及时处理。

(三) 服务承诺制

第一条 根据工作职能要求,省直机关将服务内容、办事程序、办理时限、服务标准等相关具体事项向社会或服务对象作出公开承诺,接受社会监督。

第二条 凡实施行政审批的行政机关以及向社会提供服务项目的部门,要采取多种形式向社会和公众公示本机关(或经授权具有一定行政职能的单位)的具体职能和服务项目,让公众了解本机关的职能状况,提高工作的透明度。

第三条 承诺的办事程序力求科学、合理、简便、易行,办事必备条件具体、明确。

第四条 工作人员要增强宗旨意识,做到举止文明、服务到位,并遵循工作程序办事。

第五条 工作人员要坚持廉洁自律,不推诿扯皮,不利用手中权力和工作之便“吃拿卡要”。

第六条 每半年要对单位、部门及工作人员执行服务承诺制的情况进行检查,通报检查情况,并作为单位、部门和个人年度考核的重要内容。

第七条 建立健全对履约行为的监督、奖惩机制,确保承诺事项的落实。对群众通过效能投诉电话等渠道反映的问题要认真调查处理,在规定的个工作日内作出答复,自觉接受监督。

第八条 对违反服务承诺,受到投诉或造成不良影响的,要按照有关规定追究其相应责任。

(未完待续)



张国富

今年,是迎接党的十八大召开和学习宣传贯彻十八大精神的特殊之年,是贯彻落实省第九次党代会精神、顺利实施我省“十二五”规划的关键之年。今后一个时期省直机关效能建设的总体思路是,围绕打造“三个强省”、建设美好安徽的大局,贯彻落实省委、省政府《关于深入推进省直机关效能建设的若干意见》和新修订的效能建设考核办法,进一步激励省直机关广大党员干部转作风、提效能、优环境、促发展,以优异的成绩向党的十八大献礼。

规范权力运行 进一步优化机关的政治生态

省直机关是省委、省政府的参谋决策部门,省直机关的政治生态既是安徽形象的“窗口”,也对基层风尚起引领作用。要务求权力设置规范有序。效能办将会同省编办继续理顺部门职能关系,准确界定单位核心职能。大力推进效能建设向外室延伸、向岗位延伸,下猛药整治群众反映强烈的“中梗阻”现象,建立并实行岗位责任制。大力推进党务、政务、事务公开。认真执行基层党组织党务公开实施办法和政府信息公开条例,完善各类公开办事制度,加强办事公开标准化建设,提高透明度。确保权力得到有效监督。各单位要主动面向社会征求意见建议,自觉接受监督评议。

提高窗口服务工作质量。继续抓好省委、省政府《若干意见》的贯彻落实,进一步清理行政审批事项,减少审批层次和环节。切实加强政务服务中心建设,坚持“应进必进”,杜绝“两头受理”或“体外循环”。积极探索网上审批,努力实现办事网上预约、材料网上传送、事项网上审

批、过程网上监控。

树立省直机关良好形象。通过开展保持党的纯洁性主题教育实践活动和核心价值践行人年活动,提高机关干部的政治素质,增强政治意识、责任意识和大局意识。在机关开展“四查四看”活动。积极倡导求真务实的作风,下功夫解决好文山会海问题。要以问责促执行。今年将依据效能建设责任追究暂行办法的规定,对效能建设明察暗访中发现的问题以及降低机关效能、影响发展环境、伤害群众感情、损害机关形象的人和事进行严肃问责,达到查处一个、教育一片的效果。

加强组织领导 进一步加大工作推进力度

机关效能建设越是深入推进,遇到的困难将越来越大,越是需要加强组织领导。要落实领导责任。各单位主要负责人要亲自过问效能建设工作,切实履行效能建设第一责任人职责;班子其他成员要结合工作分工,认真落实效能建设“一岗双责”的责任;各单位效能办要精心组织,确保效能建设的各项任务落实到位。要加大督查力度,继续开展行政审批

办案件“回头看”工作,促进行政审批工作更加规范、高效;加大明察暗访的密度和强度;改进督查方式,增强明察暗访的实效;组织人大代表、政协委员和效能建设监督员进行专题巡视。要加强制度建设。认真抓好机关效能建设“八项制度”的贯彻落实,同时,总结各单位在效能建设实践中创造的好经验、好做法,形成新的制度规范。要根据中央关于公开“三公经费”的新规定,建立完善机关财务、车辆、接待等方面制度。四要强化效能宣传。总结宣传七年来开展效能建设的成功经验,分析形势,研究进一步推进效能建设的措施。加强与各新闻媒体的沟通和联系,加大对效能建设的宣传力度。办好机关效能建设网和效能简报,多渠道、多形式地反映各单位效能建设的情况。

加强机关效能建设是加强机关建设、推动各项工作的重要措施,也是在更高起点上促进我省经济社会发展的现实抉择。我们一定要坚定信心、创新思路,以攻坚克难的勇气和敢动真格的决心,竭尽全力推进省直机关效能建设,为建设美好安徽作出新的贡献。

合肥供水集团提升效能服务用户获赞誉



近日,合肥国强置业有限公司(以下简称国强置业)来到合肥供水集团,就该集团客户发展中心、三欣公司项目一部、北城供水所、供水服务中心、水质检测中心等部门倒排工期、特事特办,确保项目按期通水并顺利交房表示感谢。

首问负责,提供一站式服务

早在“国强丰瑞园一期”项目启动前期,供水集团客户发展中心在现场查勘时,就向国强置业详细介绍了业务办理流程,并出具了“一次性告知表”,告知用户注意事项。按照“首问负责制”的要求,客户发展中心安排专人负责此项目,主动上门协调。在项目竣工通水前,业务员连续8天每日询问管网工程进度,并安排相关接水施工。

部门联动,倒排工期完成施工
 查勘现场后客户发展中心立

即组织召开协调会,根据倒排工期,确定接表施工方案。随后,三欣公司项目一部在北城区供水所的配合下,克服困难,加班加点完成工程施工。抢修中心(供水服务中心)见缝插针,安排管道冲洗、泵压和消毒。水质检测中心放弃假日安排采样,并立即安排检测人员加班检测,比规定完成时间提前四天。经过多部门联动,特事特办,及时完成了瑞丰园一期通水任务,确保了国强置业瑞丰园一期按期交房。

自我加压,创新助力提升效能

合肥供水集团以客户发展中心为龙头,实行一次性告知、首问负责,一站式服务、限时办结。客户发展中心创新举措,从精简各项业务流程着手,公开业务流程,各项业务落实到人、责任到人,提高全程跟踪服务。今年上半年共办理计费水表56460只,其中住宅水表53627只、计费总表2833只;完成水表出户改造3530户;组织验收移交二次供水泵房78个;办理85019份户表、地表资料移交立户。

优质服务,保障重点项目需求
 为做好全市重点项目供水保

障,合肥供水集团全面实行服务和信息公开,强抓提升效能和优质服务。“事前主动办”,提前了解用户需求,缩短业务流程和用户报装申请时间。做到服务受理零推诿、服务事项零积压、服务质量零差错、服务方式零距离,提高效率,缩短时限,一切事情创新办。凡是精简的程序一律精简,真正做到“一条龙服务、一站式办结、一个窗口收费”,努力为企业和群众提供便利,为合肥“工业立市”战略营造良好投资环境。

亢冬