

加强督促检查, 确保任务、制度落到实处

关于最近两次效能建设暗访有关情况的通报

星报讯(方宗根) 近日,记者从省直效能办获悉,今年以来,省直效能办已对省直机关效能建设情况进行了6次暗访。特别是在8月、9月的两次暗访中,发现有的单位问题较为突出,且具有代表性。

归纳起来主要问题有以下几个方面:一、对效能建设“八项制度”普遍缺乏了解。两次暗访中随机抽查了部分单位工作人员对“八项制度”的了解情况,结果是抽查的26人中只有6人回答合格(能回答出

5项即为合格),仅占抽查人数的23%,合格率很低。二、落实“八项制度”还存在不少不到位的现象。有的执行离岗告示制度不规范,或离岗没有挂告示牌,或告示牌信息不准确、告示内容不清,或告示信息没有及时更新,甚至还没有设告示牌;特别是有工作人员违反工作纪律,上班时上网看股市行情、玩游戏、看视频等。三、有的执行上下班制度不严。在提供工作餐的单位中,有的工作人员用早餐时间过长或午

餐时间提前半小时。

省直效能办已分别向相关单位下发了书面整改通知书或电话提醒整改。对此,有的单位高度重视、在认真查清事实的基础上,给予当事人严肃的批评教育或纪律处分,并在全体干部大会上要求举一反三、引以为戒;有的单位制订了有针对性的整改措施;但有的则不能正确对待本单位发现的问题,甚至对当事人进行种种不符合实际的辩护。

省直效能办主任张国富表示,今年省直机关效能建设工作会议再次重申要加强制度建设,特别强调要认真抓好“八项制度”的贯彻落实。同时,新的考核办法也突出了对“八项制度”落实情况的考核。因此,省直效能办将继续加大暗访工作力度,加强对省直各单位效能建设的督促检查,确保效能建设各项任务 and 制度落到实处。对发现违反工作纪律和“八项制度”的人和事,要严肃处理,绝不能姑息迁就。

创新工作、保障有力、服务人民、热情周到

合肥供水集团争做用户的“贴心小棉袄”

合肥市行风政风 建设成果系列展示

2010年以来,合肥供水集团新一届班子紧紧围绕“争做用户的‘贴心小棉袄’”主题,革故鼎新,优化服务流程,全面提升服务效能。该集团先后荣获“全国文明单位、安徽省第九届文明单位、合肥市第十二届文明单位”等光荣称号。2011年1月10日,省委常委、合肥市委书记吴存荣在《合肥信息(要情专报)》上给予重要批示:“创新工作、保障有力、服务人民、热情周到”。在2010年和2011年的合肥市政风行风评议中,合肥供水集团均跻身三甲。

何苗 陈晓青



省委常委、市委书记吴存荣在供水集团调研

创新工作, 增能提效 释放企业活力

2010年以来,按照市委、市政府和国有资产委的工作部署,供水集团新一届班子以加强企业党建工作为契机,落实党管人才原则,建立“党委统一领导、组织部门牵头抓总、职能部门各司其职、密切配合、广泛参与”的工作新格局,有序推行机构、人事和薪酬制度改革,有效提升了服务效能,增强了职工工作积极性和主动性,提高了用户满意度。

机构改革:优化组合,提高服务效能。通过改革建立起扁平化管理模式,管理层级由51个职能部门和单位减至33个,机关处室由13个减至7个,管理层级由5级减至3级;改革后,一线服务人员比例由58%上升到77%,提高19个百分点。

人事改革:全员竞聘,纳贤不拘一格。通过竞聘,89个中层正副职精简为69个,21名原任中层干部落聘,公开选拔了一批年轻干部,其中年龄在35岁以下由5人上升到22人,大学本科以上学历由57%上升到70%;29名职工进入待岗培

训,5人解除劳动合同。

薪酬改革:创新变革,一线活力显现。按照“政策向一线倾斜、资源向一线集中、重心向一线转移”和“以岗定薪,同岗同酬,岗变薪变”原则,实行二级模拟法人管理,创新《员工积分奖励管理办法》等薪酬考核制度。

保障有力,自我加压, 多措并举提效能

效率是企业赢得社会满意的重要法宝。为此,合肥供水集团先后两次修订服务承诺标准,从水质、水压、抢修速度、窗口服务、抄表收费、停水通知、“贴心小棉袄”热线电话、投诉与监督等8个方面进行提质提速。

2010年3月5日起,供水各营业网点实行“朝八晚五”作息制,午间不休息,节假日、双休日正常上班,畅通了业务办理时间;并建成集水费营收、用户咨询、水表出户办理、低保户水费减免等为一体的“一站式”服务窗口,简化了业务流程;开通了网上查询水费业务和语音查询水费业务以及移动、联通网点代理水费缴纳业务,拓宽了业务办理渠道;在全市设立水费收费网点700多个,缓解了用户交费难的问题;2011年5月31日,率先在全市公用事业企业中开通微博与博客,及时向用户传递供水信息和企业动态。

在合肥供水集团营业大厅,记者看到了为残障人士设立的无障碍通道;设置了自动排号系统;增加6个业务窗口;特别设置了大客户接待室,方便用户批量报装和批量过户,这些措施大大方便了服务对

象,提高了工作效率。

服务人民 热情周到

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,其中住宅户表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。热情周到的服务赢得了社会各界的普遍赞誉。

不久前,合肥国置置业有限公司负责人姚本权来到合肥供水集团,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,确保企业开发项目按期通水并顺利交房表示感谢。在供水集团像类似的例子不胜枚举。

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,狠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”,努力做好“用户的贴心小棉袄”,为合肥“工业立市”战略营造良好投资环境。

合肥市房产局产权监理处 全面提升服务水平

近日,合肥市房产局产权监理处召开了主任办公扩大会议,会上通报了房屋信息数据迁移进展情况,并就近段时间在业务中出现的新问题进行了研究,并提出处理意见。处主要负责人就当前政风行风面对面工作再次强调,针对市局近期督查中发现的问题,要求各部门负责人一定要高度重视,加强管理,认真落实年初制定的“五抓”工作目标和要求;重点从抓管理、带队伍和遵守规章制度着手,严格执行逐级负责制,扎扎实实做好政风行风工作。为此,要求做好以下几个方面工作:一要保持良好的精神状态,克服萎靡不振,加强职工责任感教育,严格遵守规章制度。二要进一步增强大局观念,强化责任意识。严格按照“一岗双责”加强管理,严格执行首问责任制,克服相互推诿、扯皮现象;各科室一定要把本部门的人和事管理好,营造干事创业的良好氛围。三要努力培养职工成为遵纪守法的典范。严格执行“不能办”报告制度,坚持依法行政。四要建立处领导督查值班制度;进一步提高业务受理办结率,减少信访投诉的发生,全面提升服务水平和质量。

产权监理处 陈祥华

城管执法期待理解与支持 执法人员被打所引发的思考

近日,合肥蜀山城管局南七街道城管中队杨某一行4人在辖区进行日常巡查时,看到华阳路西侧一家早点摊占道经营,于是上前劝阻,要求他们撤离摊位。当老城管队员杨某主动帮助摊主搬离时,却遭到摊主的阻挠。该摊主老婆对队员迎面伸手抓挠,摊主则伸手“啪啪”两个耳光打在老城管队员的脸上,接着又拿起一根木棍对老城管队员的胳膊上横击。事后,杨某在合肥市第三人民医院检查治疗,经医院诊断为肘部软组织挫伤。

合肥这几年的发展突飞猛进,正向区域性特大都市迈进。由于流动人口的增加给城市管理也提出了新的课题。在日常城管工作中如何保持和处理好执法的刚性和管理服务的柔性?确实是大家需要思考的问题。

据南七街道城管中队中队长介绍,文明执法是对队员的基本要求。以前,也发生过队员被打事件。该中队刘队长说,“为减少摊贩与队员的摩擦,在大型整治行动中会联合公安执法,但日常执法邀请公安参与不现实。”针对队员屡次被打,下一步,我们将指导队员在保护好自身安全的同时,继续文明执法。同时,也希望各界媒体能够走近城管、了解城管、宣传城管,让更多的人理解城市管理、参与支持城市管理工作。

纪红梅



“贴心小棉袄”志愿服务全城大行动