

国元保险公司

深化基层服务体系建设 提升服务效能

农业保险的主要服务对象是广大农户,因此,要保障农业保险为农服务效能,建立一支扎根于基层的、完善的基层服务体系必不可少。国元保险公司自成立以来,积极按照农险人员专职化、业务培训常态化、硬件设备标准化、经费发放固定化、管理制度规范化的要求,始终把健全基层服务体系作为一项重要的基础工作来抓。2009年,在全省启动了乡镇三农保险服务站和行政村服务点建设。去年以来,开始在部分耕地面积5万亩以上的乡镇发展专职协保员,在部分10万亩以上的乡镇设立保险营销服务部,建立了以协保员为纽带,以乡镇三农保险服务站为中心,连接每个行政村、覆盖全省的市县乡村四级服务网络。

据悉,该公司特别注重对既懂保险又懂农业、懂气象、懂动植物病虫害等复合型人才的引进与培养,目前公司直接从事农险工作的员工有1000人,占员工总数的70%,其中70%在县级机构工作。2010年开始实施驻点员制度(县级机构员工在乡镇驻点工作),目前全省44个农业大县的每个乡镇都有一名驻点员,其他业务规模较小的县,每2~3个乡镇配备一名驻点员。同时,发挥乡镇农经、农技人员、村干部贴近群众、熟悉农村的优势,在每个乡镇配备1~2名兼职协保员,在每个行政村至少配备1名兼职协保员,全省协保员总数达到1.8万人。

为发挥好乡镇服务站和协保员的作用,该公司明确由驻点员负责联系、



张子良董事长向宿松受灾农户预付部分赔款

管理乡村协保员,并承担规范业务操作的责任。根据规定,与协保员签订委托代办协议,明确权利义务,理顺委托关系。按照保费收入的3.5%~5%支付工作经费,并且70%发放给村协保员。为提高协保员的政策水平、业务能力,每年都要开展形式多样的培训。组织了一大批协保员参加农村保险营销员资格考试,培养了一批农村保险营销员。通过这些举措,不断把工作重心向下移,把服务关口向前移,努力做到“网络连成片,服务面对面”,切实提升面对面服务效能,确保农户需求在第一时间得到解决。

据了解,自2008年开业至2013年底,该公司六年来累计承保农作物4.8亿亩、森林0.4亿亩、畜牧800万头,累计实现农业保险保费收入67.6亿元,累计为全省1200多万农户提供风险保障近1500亿元,累计向2749万(次)农户支付赔款近45亿元。开发特色农险品种40多个,共实现保费收入23.07亿元,全年农业保险累计赔付12.3亿元,其中秋季作物赔付近10亿元,简单赔付率超过100%,有效地发挥了农业保险的“稳定器”、“助推器”作用,得到了中央有关部委和省委、省政府的充分肯定。

方宗根

安徽省效能建设 建设成果系列展示

合肥市房产局蜀山区办证交易中心 优质服务暖人心

合肥荣轩置业有限公司开发的御安西苑由于多种原因,导致业主与开发企业矛盾激化,业主群体上访,后经政府出面协调,防止了事态的扩大和蔓延。在此关键时刻,蜀山中心立即启动预案,主动与地税及相关部门联系,提前办理首套房查询和楼盘表的制作工作,经过前期充分的准备工作,终于得以按时进入登记程序。同时蜀山中心还专门设定了临时办事机构和专门工作人员,开辟办证通道。截至11月30日,蜀山中心已完成了900多户的房屋确权登记工作。御安西苑的业主们总算放心了。

蜀山中心工作人员细致入微的工作态度,不辞辛苦加班为民服务的工作作风,赢得了御安西苑业主的好评,也在一定程度上维护了社会的和谐稳定。

陶石红

合肥市包河区淝河镇黄镇村 创新“一事一议”项目 管护措施

近几年来,黄镇村的基础设施建设通过“一事一议”项目得到了空前发展,特别是在太阳能路灯项目方面,全村已安装202盏路灯,覆盖全村所有主干道,并向村庄内部道路逐渐延伸,极大地满足了群众的夜间出行,让群众得到了实惠。

为管护好这202盏路灯,黄镇村绘制了太阳能路灯分布图,对每盏路灯编制了“身份证号”,村工作人员定期巡查,或群众发现某盏灯出现故障,只需将路杆上的“身份证号”报给村经办人员,村经办人员将所出现故障路灯的“身份证号”告之维修单位,维修单位根据路灯分布图即可找到故障路灯及时进行维修,与此同时,村委会在管护台账上对该故障路灯做好登记工作。

黄李俊

合肥市肥西县丰乐镇方桥村 河水变清了

位于方桥村境内的方桥小河,是丰乐河支流肖小河的上游支流之一。2013年底,肥西县政府规模化畜禽养殖区划定方案出台后,该村针对方桥小河污染问题认真排查,确定方桥大桥上游4家养猪场全部在禁养区范围内。今年,该村在镇相关部门支持下,严格按照拆除工作要求,于6月底将4家养猪场全部关闭拆除,清除了垃圾,并在原垃圾堆处用草皮进行绿化。同时,在街西、桥北各放置两个垃圾桶,方便群众倾倒垃圾。通过上门宣讲、发放宣传单、召开村民会议等形式,对群众进行宣传教育,提高群众环境保护意识。现在的方桥村呈现出焕然一新的面貌,河水清了,环境靓了,群众满意了。

黄伟 王恒茜 单三军

凤阳县效能办 加大效能问责力度

近年来,凤阳县效能办在督察过程中发现问题后,即时依法、依规追究失职渎职责任、用人失误失察责任、办事不力责任、效能低下责任等,使问责覆盖到党政管理各个环节;在日常督察工作中,坚持“三个一律”:凡是连续两个月未完成月度重点工作的,一律对单位主要负责人和直接责任人进行诫勉谈话,并在年终目标绩效考核中给予相应扣分;凡是群众投诉或效能督察中发现的问题,一律追查到底;凡是对本单位效能建设抓得不力、群众反映强烈的,一律追查领导责任。

今年1~8月份,对重点工作督察中出现的责任心不强、工作思路不明、效率低下等行为实行零容忍,对19名单位责任人进行了约谈,责令12名单位责任人在全县重点工作推进会上进行表态发言;不定期派不同人员成立暗访组对各单位工作纪律进行暗访,发现问题坚决问责。今年以来共开展各类督察督办80余次,下发督办通知书90余份,编发《凤阳效能督查》通报27期,通报批评单位22个(次);对矿山整治、环境整治、综治维稳等工作中出现的庸、懒、散、慢、乱、奢行为进行了严肃问责,给予党纪政处分16人,诫勉谈话3人,责令作出检查24人,约谈10人,电视公开曝光10人。

陈晓琴

合肥热电集团 加强行风建设 不断提高服务效能

近日,合肥热电集团两大服务品牌“张标专工服务队”、“小鲍流动营业厅”再获省市表彰。其中,“张标专工服务队”获得2011~2013年度合肥市先进集体,“小鲍流动营业厅”获2013年度省青年文明号。

据悉,2010年初,合肥热电集团党委就提出“服务创造价值”的理念,并组织全员大讨论;2010年、2011年连续两年利用“创先争优,三加强,三提高”活动的契机,重点“加强行风建设,提高服务水平”,将“服务创造价值”的理念从要求转化为员工的自觉行为。并于2010年向社会公布了“六大服务纪律、八项服务承诺”。先后开通用户信息收费系统、冷暖热线962666呼叫系统;实行管网运行、维护维修和用户计量、收费分离;推行服务分片包干、全程负责制、限时办结制;推行行风建设社会监

督制度;与市长热线12345实现对接和信息共享等。

同时,实现服务信息公开,制作合肥集中供暖手册、蒸汽集中制冷科普手册。开展“科学用热、节能减排家庭”志愿实践活动,实现与用户的合作、互信、双赢;开展服务演出进社区活动,开展收费、咨询进社区活动;开展用户需求、满意度问卷调查;在集团外网开辟“用户心声”等,架起服务信息公开的多方位渠道,如积极开展“把服务对象当亲人”活动;对问题多的小区开展驻点服务;针对行动不便用户电话预约上门收费;采暖季实行“朝八晚五”工作制;启动用户即时评价系统等。不断夯实服务基础和服务机制,打造具有热电特色的服务品牌,受到社会和主管部门的高度肯定,群众满意度不断提升。

方宗根

肥西县 深化机关食堂管理 杜绝“舌尖上的腐败”

近日,肥西县出台文件,从五个方面进一步加强党政机关内部食堂管理,防止铺张浪费,杜绝“舌尖腐败”。严格规定,各机关单位都务必执行上级的相关公务接待细则,不得用机关食堂违规接待,更不得出现与接待无关的吃喝。严格标准,要家常普通,不得采购和提供高档菜肴以及烟酒。严格程序,所有接待都要经过审

批,不得无公函接待,不得非对口单位接待,不得越级公务接待。严格时间,节假日一律停业,特殊情况需经单位报上级纪检监察组织备案。严格细节,坚决杜绝午间饮酒、饮酒过量等现象。

文件同时明确,将不定时进行明察暗访,一旦发现问题,将严惩不贷。

陆国 吕华