

合肥市政风行风评议工作亮点纷呈

合肥市政风行风评议工作形式多样,亮点纷呈。为合肥“大湖名城”建设作出了贡献。

群众广泛参与 市纠风办相继组织4400多人次深入市直各单位、各部门、基层站所和各级各类企业、个体工商户、街道、居委会、居民家庭和县(市、区)等,邀请各类代表60000多人次,发放各类问卷共计80565份,保证了参与群众的代表性和广泛性。

问题整改落实 在问卷设计上设置了“办事推诿拖拉、态度粗暴冷漠、收费(罚款)不规范、接受吃喝玩乐、接受或索要钱物、管理服务不到位”等六项内容。组织监督员实时进行明察暗访,将收集到的意见建议及时向各单位进行反馈,坚持实行边评边改。将处理情况纳入最终评议结果中,确保群众诉求得到切实解决。

过程公平公正 在评议过程中邀请

合肥日报等新闻媒体参加,并从人大代表、政协委员、各党派代表、企业和工商个体户中聘请了63名政风行风监督员,分为20个组对参评单位进行不间断的明察暗访活动。还从相关单位抽调40余名纪检监察干部参与问卷测评工作。将调查统计权交由国家统计局合肥调查队进行,对评议实行量化考核,设置固定分数,完全按照考核细则进行评分,突出评议的公正性。

创新工作载体 依托中国合肥门户网站、合肥纠风之窗专栏等组织开展网上评议。通过12345政府服务直通车栏目接受群众对各参评部门的投诉和咨询,截至目前,已累计受理65.4万件各类诉求,办结率100%,群众满意率98%。与合肥电视台《效能合肥》栏目合作,安排市交通运输局、市旅游局等12家单位通过电视节目接受社会监督。安排市城乡建委、市卫生局(药监

局)等8家单位与群众面对面交流。与合肥广播电视台共同举办“问政合肥——政风行风面对面”节目,邀请与群众生产生活密切相关的公共服务行业和部分市直单位领导班子走进荧屏,接受群众质询。

注重结果运用 对在全市政风行风评议中位列前3名的单位、前5名的重点处室、前6名的基层站所进行通报表彰,对位列后2名的单位由市领导对主要负责人进行诫勉谈话。通过三年的评议,共有12个市直单位、3个公用企事业单位、10个重点处室、42个基层站所先后受到表彰,共有9个市直单位、6个公用企事业单位、9个重点处室先后受到诫勉谈话和通报批评。其中,市政府办公厅、市燃气集团、合肥供电公司、市供水集团等4家单位连续3年被评为“政(行)风评议先进单位”,促进了全市政风行风的转变。 郑锋 方宗根

省政府办公厅 贯彻效能建设工作会议精神

近日,省政府办公厅召开党支部书记会议,要求大家认真学习领会效能建设工作会议精神,各支部要充分认识加强机关效能建设的重要意义,组织全体党员认真学习会议精神,结合支部实际贯彻落实。要做好统筹结合,把效能建设与党的群众路线教育实践活动结合起来,以教育实践活动为契机,创新活动载体,丰富活动形式,把效能建设各项要求落到实处。 叶芳

省委组织部 连续6年被评为 省直机关效能建设先进单位

近日,省委组织部召开部务会,提出部机关要在连续6年被评为省直机关效能建设先进单位的基础上,毫不松懈地持续推进效能建设,确保每年都取得新成效。要结合开展群众路线教育实践活动,围绕“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”的总体要求,按照建设“党性最强、作风最正、工作出色”的要求,以履行核心职能和规范工作运行为重点,认真做好听取意见、查摆问题、整改落实等环节的工作,坚决落实中央八项规定和省委相关要求,坚决纠正形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风,把效能建设和考核的压力传递到每位同志。 刘友才 方宗根

“五项服务”树品牌 推进行风建设不断上台阶 ——合肥燃气集团行风评议名列前茅



姚本俊近影

合肥燃气集团有限公司2008年至2012年,连续五年获得合肥市行风评议工作先进单位。在合肥市政府纠风办的安排下,记者采访了该集团服务督察处姚本俊处长。他如数家珍,娓娓道出了“五个一”的服务效能。

蓝焰热线“一线通”服务:合肥燃气集团蓝焰热线(65133333)成立14年来,充分发挥“一通百通”的桥梁、纽带作用,至今已受理燃气用户来电100多万户次。以办结率100%、回访率100%、满意率99.8%的优质服务,先后荣获全国巾帼文明示范岗、安徽省巾帼文明示范岗等荣誉称号。2012年,蓝焰热线“一线通”创新做法获中央文明办主编的精神文明创建工作案例100例之一。

2011年,燃气集团服务承诺提速,对于投诉回复由3小时缩短为30分钟。对于接到用户报修,则要求30分钟内与用户联系,预约时间,3小时内完成维修。

燃气新装“一站式”服务:2011年,燃气集团再次对“一站式”服务承诺进行梳理,不断提高服务质量和服

务。对于特殊需求客户,项目经理主动上门洽谈商讨燃气发展业务,业务办理设计安装等环节所有问题均由项目经理一并协调解决,客户真正实现零次上门。

燃气业务“一厅办”服务:燃气集团按照合肥市城区的不同用户量,扩充为现在的八个服务所,一个服务大厅,覆盖合肥城区全部范围。

坐落于合作化南路466号的营业大厅内,开展了“窗口服务创新、简化服务流程、把简单留给用户”等便民服务举措,推出了“诚信服务、迎宾服务、文明服务、温馨服务、快捷服务、礼仪服务”等一系列实践活动。做到燃气业务“一厅办”。同时,营业大厅还发放《天然气安全使用指南》,“用户即时评价系统”和网络监控、视频监控等设施相结合,形成了对窗口服务的内外监督体系,成为营业大厅提升服务水平、提高效能的重要推手。

便民信息“一网连”服务:用户只要登录合肥燃气集团网站www.hfgas.com,就可以在网页上轻松地找到所需

的服务。网站上还设有“气费查询”,可以查询到最近一年来的欠费和缴费情况。此外,燃气集团自有现金缴费网点11个,先后与8家银行、全市400个中国移动网点、联通公司自有网点以及合肥市邮政局便民服务点等沟通、联系,建立了近800个缴费网点。同时还有银行卡委托代扣、银行自助终端服务、网上银行、电话银行、手机银行、支付宝等多种缴费方式,为用户提供方便。燃气集团与12345政府服务直通车相连接,受理用户咨询或投诉。2012年,合肥燃气集团荣获“2009~2011年度12345政府服务热线优秀成员单位”称号,是合肥市获此殊荣的三家单位之一。

“燃气30分”“一波牵”服务:“燃气30分”节目播出时间固定在每周六上午的9:30~10:00,至今播出已有11年,开播近550期节目。每周六上午30分钟,合肥燃气集团嘉宾和合肥广播电台主持人共同参与节目的主持,与广大的市民、燃气用户进行互动。

燃气集团决策层正在考虑将“燃气30分”走进机关、社区进行互动,让社会各界更加关注“燃气30分”这档节目,通过参与节目,把用户要知道的,我们要告诉用户的,和用户需要沟通的,用这条线与用户联系到一起,为用户提供“空中”服务渠道。 方宗根



省财政厅 推动效能建设向处室单位延伸

省财政厅党组召开专题会议,要求继续保持效能建设所取得的成绩,要将效能建设融入财政工作的方方面面,常态化开展,克服形式主义,务求取得实效。根据省直机关效能建设工作会议精神,将效能建设考核项目与业务建设、机关建设方面重点工作全部纳入考核范围,推动效能建设向全厅处室单位延伸。会议要求,各市县财政部门要根据省直机关效能建设工作会议精神,将效能建设与财政业务工作、党的群众路线活动、重点工作“回头看”活动、财政制度建设、作风改进相结合,深入持久地开展下去,不断增强效能建设的实效,进一步推动效能建设向全省财政系统延伸。 徐光耀

金寨县公安局 用制度提升“110”服务效能

日前,金寨县公安局新大楼和新指挥中心建成使用后,该局按照公安部《110接处警工作规则》要求,加强和规范接警、处警、反馈、办结和回访等各个环节工作流程,健全值班备勤和接处警工作机制。

按照首问负责制,接到出警指令的值班民警为第一责任人,必须立即向单位值班领导报告出警指令。严禁电话处警、推诿处警、拒不出警。处警结束后,应在30分钟内将处警情况向110报警服务台反馈,并做好处警记录。与此同时,指挥中心和各处警单位建立健全接处警回访制度,在建立健全回访制度的基而上,该局还进一步加大检查、监察力度,由局纪律、警务督察大队、指挥中心联合对各单位接处警情况进行经常性的检查和监督,及时发现和纠正接处警工作中存在的问题,以不断提升接处警工作水平。 陈晓青