

# 全力打造贴心服务平台

## 汝阳优化服务为群众提供方便

### 核心提示

汝阳县行政服务中心秉承“公开、便民、高效、廉洁”的服务宗旨,力求把服务群众“最后一公里”做得尽善尽美,让前来办事的群众打心里满意。

### 1 提高效率 为群众提供方便

“我到这里办理小额贷款,还缴了水电费,20分钟全部搞定!”近日,汝阳县行政服务中心的快捷服务让居民李先生感慨不已:“以前,办完这几件事起码要一天时间。”此前,该中心办公场所不足200平方米,很多与民生密切相关的部门和窗口无法进驻,司法援助等场所过于分散,无形中降低了服务效率,增加了群众办事的难度。

去年11月,该中心3000多平方米的新服务大厅正式投用,进驻单位由原来的21个增加到47个,进驻窗口的工作人员由45名增至168名,办理项目由原先的261

项增至486项。

“新大厅投用后,严格落实一个窗口受理、一站式审批、一条龙服务、一个窗口收费的运行机制,办件量大幅度增加。”该中心主任商建生介绍,今年1月至9月,进驻窗口单位共受理各类行政审批、收费及服务事项14万多件,办结率100%,较去年同期增长1201%;日均办件近600件,即办件即时办结率100%,承诺件一周办结率80.1%,承诺件提前办结率98.6%。

“过去办事跑断腿,现在办事一站清。”一名企业负责人在拿到项目许可证时发出了这样的感慨。



服务中心工作人员耐心解答群众问题 白路摄

### 3 不断改进 以群众满意为标准

群众满意,就是行政服务中心努力的方向。该中心不断完善监督管理机制,畅通群众投诉渠道,窗口服务质量和办事效率有了明显提升。

今年7月,该中心接群众投诉,有线电视收费窗口没有进驻,十分不便;8月1日,一名办事群众担心隐私外泄,提出开具单身证明贴照片没必要;8月19日,群众对派出所窗口户口本补办业务要3个月的规定不满意,认为时间太长;10月16日,一对办理结婚手续的青年人投诉,民政局窗口说到妇幼保健院婚检免费,到医院婚检时却收18元照相费和复印费,也没有告知婚检自愿……

针对群众投诉,该中心积极与相关部门沟通协调;9月,县广电总台进驻大厅办理有线电视收费业务;县民政局窗口与市局协调,决定今后开单身证明时,根据办事人的意愿,不再统一要求贴照片;派出所窗口克服困难,将办理户口时间压缩到一周……

“我们特意编写了《行政服务中心工作简报》,每月将业务办理情况、窗口日常管理工作一一公示,对优质服务窗口和个人进行表扬,对受到群众投诉和管理不规范的进行通报批评。”该中心党组书记刘巧灵说,该中心还印制《一周工作通报》,督促各窗口提升服务品质,努力使群众满意。

今年7月6日,该中心一改传统的“面对面”评价方式,开通了短信评价系统。办事人在业务办结时,可收到请办事项的短信提示信息,邀请申请人对该事项的服务进行满意度评价。截至目前,该中心共发送评价短信4872条,收到回复4867条,其中满意238条,基本满意4629条。

刘巧灵表示,该中心将继续以群众满意为标准,进一步优化办事流程,提高服务效率,提升服务质量,树立行政服务中心良好形象,努力打造“软件一流、硬件一流、效能一流”的公共服务平台。

(白路 马秀阁)

## 洛阳·高新

# 站在群众立场搞教育 瞄准突出问题抓整改

## 高新区扎实开展教育实践活动获群众好评

### 核心提示

知屋漏者在宇下,知政失者在野。教育实践活动开展伊始,高新区就把广集民智、广纳民谏作为活动扎实开展的重要基础,9名党工委委员深入联系点调研座谈170余次,征集意见、建议,并梳理归纳,建立涉及“四风”、民生、作风发展等12类178项台账。该区瞄准这些意见、建议,多措并举,下猛药、使实劲,确保整改到位。

高新区党工委书记、管委会主任马志强说,教育实践活动就是要让群众满意作为出发点和落脚点,一切围绕群众展开,一切为了让群众满意。

### 2 瞄准基层 打通服务群众“最后一公里”

该区以加强基层服务型党组织建设为抓手,建立稳定的基层组织运转和基本公共服务经费保障制度,推动区机关单位、领导干部与村、社区、企业结成帮扶对子,使人、财、物向基层倾斜,充分调动基层组织、基层干部服务群众的积极性和主动性,保证群众话有地方说、事有地方办、困难有人帮、问题有

人管,进一步夯实基层基础,打通联系服务群众“最后一公里”。

活动开展以来,该区先后组织了5次基层党组织书记培训,认真落实“四议两公开”工作法,扎实推进第六批2个后进村和4个村级党组织的整顿,着力解决非公有制经济组织中党组织地位不高、活力不足、作用不

大等问题,扩大党的组织覆盖面和工作覆盖面。截至目前,该区累计建立民情联系点77个,解决群众反映强烈的上学难、就业难、就医难、行路难等民生问题百余。教育实践活动在非公企业中进展顺利、成效明显,“金诺”专题组织生活会经验在全市工作会议上得到了推广介绍。

### 3 瞄准制度 执政方式更加科学规范

该区严格按照积极稳妥、有效管用的原则,对已有的制度进行全面梳理,对活动中好的做法进行总结提炼,有针对性地做好制度“废改立”工作。截至目前,该区先后修订

完善了党建分包责任制、首问负责制、工作评价制、人才政策、绩效考核办法等14项制度,新建党工委委员联系点、会议登记管理、领导分包重点项目等5项制度。同时,该区

着力抓好制度落实和违反制度问责,通过建立健全制度和增强执行力,让党员干部心中对制度有了敬畏,对责任有了担当,行为有了“红绿灯”,遵法守规意识不断增强。

### 4 瞄准长远 发展大局持续向好

在加强学习教育的基础上,高新区通过实施干部考评、绩效考核,进一步树立选人用人的正确导向,激发领导干部迎难而上、攻坚克难的担当精神,树立起求真务实、艰苦奋斗、开拓创新、廉洁自律四种形象,在全区形成了谋事干事、创新创业的良好氛围。

在全市上半年工作考评中,该区开放招商工作在全市18个县(市)区中排名第三;亿元以上项目竣工9个,在全市17个产业集聚区中排名第一。目前,该区在建亿元以上产业项目26个,其中新开工项目7个。4月15日集中签约的12个产业项目,已有5个

项目开工建设。上半年,该区总投资20亿元的双瑞特种装备生产建设项目一期、投资2亿元的山特维克华中技术服务中心、投资3.3亿元的金诺LED设备生产线、投资1.5亿元的阿里巴巴洛阳产业带等12个亿元以上项目竣工。

### 5 瞄准信念 群众立场更加坚定

该区坚持把学习作为教育干部的前提和基础,在各级党组织中广泛开展“学习日”活动,引导党员干部学原文、读原著、悟原理,原原本本研读中央的规定篇目和党工委的自选篇目。该区组织党员干部到中信重工等地参观,邀请红旗渠精神主讲人李蕾作专题报告,把为民、务实、清廉的教育实践活动主题和

艰苦奋斗、真抓实干、勇往直前的红旗渠精神熔铸到干部队伍中,激励党员干部自觉将马克思主义群众观点贯彻落实到思想和行动中。

为了引导广大党员干部心往基层想、脚往基层迈、劲往基层使,该区充分利用基层党组织建设中包村、包企业的先天条件,大力开展党员干部下基层活动和换位体验、换位

思考活动,使党员干部自觉站在群众立场上想问题、办事情、做决策,帮助广大党员干部明白“我是谁、依靠谁、为了谁”。通过学习教育和深入基层,该区党员干部在思想上“补了课”,在精神上“补了钙”,在行动上“提了神”,同群众一块过、一块苦、一块干的使命感不断增强。(王晓冬 王家)

### 1 瞄准整改 干部作风进一步好转

高新区严格落实中央八项规定,坚持开门整改,向全区党员干部和群众公示各部门问题清单、整改措施、完成时限和责任人,全程接受监督,共列出班子整改问题819个、领导干部个人整改问题3689个,累计解决班子问题782个、领导干部个人问题3075个。

活动开展以来,该区累计腾退办公用房2631平方米,“三公”经费支出比去年同期下降56.66%,发文数量比去年同期下降30%;会议数量、时间和参会人数分别比去年同期下降32%、29.3%和31%。

这只是该区党的群众路线教育实践活动整改成果之一。活动开展以来,一大批群众重点关注的问题得以解决。

一组数据可以说明问题:在该区的“群众三评”中,党员群众代表对领导班子进行了评价、评议、评判,区党工委管委班子的好评率分别为98.4%、99.1%、100%。

该区对“四风”问题的整治情况进行严格督查,采用明察暗访、个别谈话、突击检查等方式,对区机关、企事业单位和乡镇,先后开展了3轮集中督查,共发现各类问题144个,提出整改意见82条,对2名干部、2个单位进行了问责。

通过有效督查,为官不为、“冷、硬、横、推”和“庸、懒、散、拖”等“四风”问题得到有效治理,党员干部的精神状态明显改善,工作效率明显提升,艰苦奋斗、勤俭节约的作风得到大力弘扬。

践行群众路线 为民务实清廉