

开展周日便民服务的实践与思考

李铭

住房公积金事关群众切身利益,是与群众联系最紧密的部门之一,辐射广,影响大。绍兴市住房公积金管理中心新昌分中心在党的群众路线教育实践活动中,把群众需求作为“指南针”,把社会满意度作为“试金石”,接地气,转作风,3月9日在全县开展了周日便民服务,推出了一系列社会影响大、群众关注高的便民惠民服务新举措,受到了广大市民的欢迎。

一、实施背景

目前我县有4万多名住房公积金缴存职工,如何丰富服务内容、方便缴存群众,已经成为政府之需、市民之盼。

1.职能转变之要。2003年后,随着住房公积金管理体制的改革,管理中心作为政策制度的执行主体和资金管理的职能主体,从行政审批后台走向了公共服务前台,从管理型向服务型转化,把管理中心打造成服务中心,成为迫切需要解决的新课题。通过解决群众反映强烈的住房公积金服务方面存在的突出问题,打造便民服务窗口,推出周日便民服务,成为公积金自身发展之需、政府发展之要。

2.缴存群众之盼。到目前为止,全县共有正常缴存群众44163人,周一至周五正常工作时间无法满足缴存群众的需求,特别是在偏远乡镇的教师和在企业一线的职工以及外地工作的缴存职工,上班时间的重叠导致办理不便,偶有闪失,还可能空手而归。作为普通群众,提供周末服务成为一种期盼。

3.群众路线之需。以“为民务实清廉”为主要内容的群众路线教育不断深入,要求转变机关工作作风,要求带着责任、带着感情、带着办法,实实在在地融入群众当中,面对面了解和研究解决群众反映的实

际困难和问题。对于住房公积金管理者来说,就是要千方百计创造条件、创新方法,为缴存群众解决“最后一公里”问题,提供规范、快捷、优质的周日便民服务。

二、现实基础

近几年来,新昌公积金中心在业务建设、服务管理、文明创建等方面有了长足发展,为推出周日便民服务积累了优质服务经验,但也面临不少压力。

1.有利条件。一是“主动”服务的理念。前几年成功创建市级青年文明号、市级文明单位和省级巾帼文明岗,全体党员干部已经把“一切为了缴存人,为了一切缴存人”的服务思想渗透到每项工作中,把主动服务变为每位职工的自觉行动,为开展周日便民服务提供了思想基础。二是“优质”服务的流程。窗口考核制度、一次性告知制、首问负责制、AB岗等制度的严格实施,为周日优质服务提供制度保障。

2.制约因素。一是人手相对不足。由于编制有限,业务科室只有8名工作人员,开展上门服务、培训服务等都受到人员限制而无法较大规模开展。二是综合性人才欠缺。在周日服务中,业务咨询和办理会涉及到方方面面,需要有一岗多能甚至全能型的业务人才,特别是在外出培训业务中,更需要综合性专业人才。

三、具体做法与成效

今年3月9日以来,新昌公积金中心重心下沉、自我加压,创新服务方式,推出“开门迎客户”、“上门服务”、“出门作培训”三项周日便民服务组合拳,有力推进党的群众路线教育实践活动。

1.以“开门迎客户”为主,做好周日业务大厅工作。坚持为民务实高效的原则,全力为企业和职工提

供贴心服务。为解决部分企业和偏远乡镇职工以及外地职工因工作时间限制不能及时办理住房公积金相关业务的困难,公积金中心克服人手紧张难题,放弃休息时间,每周日上午在公积金业务大厅为缴存职工提供贷款、支取、咨询服务。在大厅配备了信贷支取表格填写模板、宣传资料和电子触屏等便民服务设施,接待受理坚持“一张笑脸相迎、一句问候暖心、一个明确答复”,让缴存职工有一种回家的感觉,一种享受的过程。在受理职工住房公积金贷款申请和办理支取时,能根据职工家庭的具体情况,用公积金业务知识迅速给职工设计出最合理最实用的方案供其参考。同时,坚持简化工作程序、提速审批效率,目前一般贷款受理时间平均提速20%以上,常规支取手续办理时间仅需10分钟,提速50%以上,让办事群众享受到高效优质服务。截至目前,共开展周日大厅服务29次,办理信贷、支取业务186笔,提供业务咨询服务350多次,群众反响良好。

2.以“上门送服务”为辅,做好现场业务办理宣传解答工作。根据不同客户群体的需求,开展有针对性的上门便民服务,变“群众跑”为“干部跑”。新楼盘开盘时,购房者比较集中,是办理公积金贷款支取的高峰期,也是贷款等相关疑难问题产生最多的时候。公积金工作人员带宣传资料到现场宣传政策,解答疑难;为预约的客户提前做好公积金贷款资格审查,在资料齐全的情况下,直接受理签字审批,为客户省去来回跑办理贷款的苦恼,让售楼处成为公积金政策宣传的良好平台,解决群众贷款“最后一公里”难题。对于有特殊困难的缴存职工,如因伤病等原因无法按要求到大厅窗口办理业务的职工,为其提供上

门服务,体现公积金中心人性化的关怀。截至目前,上门送服务受理贷款25例,接受咨询50多人。

3.以“出门作培训”为亮点,做好业务辐射性平台搭建工作。主动加强对房产企业营销人员、机关企业经办人员的业务培训,积极搭建交流沟通平台。有些新进驻新昌的房地产企业对当地公积金政策不熟悉,加上许多营销人员对公积金贷款支取相关政策不专业,导致购房户在信息交流上不对称,资料准备不齐全,购房者跑冤枉路的事情常有发生。同时,许多缴存职工虽然缴存公积金已经多年,但不了解近期惠民政策和具体贷款支取流程。为此,公积金中心专门为房企营销人员、缴存单位经办人开设兼具针对性和实用性的培训课,制作讲解公积金相关政策的PPT课件,讲解公积金归集贷款支取等专业知识、近期惠民政策和50个常见疑难问题,分发贷款、支取办理流程图解,张贴表格填制操作样板等。培训课让房产企业和缴存单位经办人员成为指导宣传公积金业务的有力助手,取得合作共赢的积极效果。截至目前,共为尚礼苑、绿地翠谷、潜溪花园等三个楼盘20多位房产销售人员作培训,深受房产工作人员欢迎。

四、努力方向

为了使周日便民服务工作可持续发展,要做好三方面工作:

1.做好两个转变。服务思想的转变:由做眼前工作向超前服务转变,由被动完成领导任务向主动服务、创造性服务转变,由封闭性服务向开放式服务转变。服务内涵的转变:由以前为办事客户“拿凳子、端茶水”的“体能式”服务,到“电话咨询、电脑记账”的“技能式”服务,发展到“网上审批、网络助民”的“智能式”服务。

2.做好两个促进。“逼”出效率:出

台《周日便民服务管理办法》,严格落实“目标倒逼进度、时间倒逼程序、缴存职工意见倒逼中心举措”的工作机制,以制度促进效率提升,切实“逼”出效率,“逼”出满意。“激”起干劲:今年将建立绩效管理业务指标分档考核机制,分档予以一定工作补贴奖励和考核加分奖励,真正调动员工促进高效优质服务的工作激情。

3.做好一增一减。要自增压力:一方面要走到群众身边,倾听缴存者真实的需求,搜集合理化建议并加以落实,让周日便民服务走出一条更加符合群众期盼的路子;另一方面自身要创新拓展便民服务和改进服务方式,让周日便民服务真正便民利民。要减少环节:对法律、行政法规没有规定必须提交和没有实际意义的申报材料予以取消,减少环节,压缩时限提供快捷服务;对特困户办理力求实行专人专件办理,为当事人提供方便、快捷的绿色服务。

4.做好两个提升。一要提升员工素质。要求公积金中心员工掌握更加扎实的专业知识,懂经济,懂心理,懂创新,提高综合素质。二要提升作风效能。不断改进工作作风,不断提升工作效能,不断增强工作责任感,让周日服务成为公积金便民服务品牌,引领全县便民服务走上一个新台阶。

服务永无止境,追求更上新高。新昌公积金管理中心将在周日便民服务的的基础上,把窗口作为了解社情民意的“晴雨表”,提高工作效能的“监督岗”,服务基层一线的“直通车”,用真诚和热情擦亮每个窗口,用爱心和奉献服务广大群众,精心构筑一道道亮丽的服务风景线,切切实实地以实际行动把党的群众路线教育活动抓紧,抓好,抓出成效。

(作者系绍兴市住房公积金管理中心新昌分中心主任)

推行“一线工作法”加强干部作风建设的实践与思考

王伟春

党的十八大强调要“坚持以人为本、执政为民,始终保持党同人民群众的血肉联系”,其核心和实质是加强干部作风建设,落脚点是实干为民。实践充分证明,深入推行“一线工作法”能够督促干部置身于基层一线乃至社会最底层去密切联系群众、发现问题和高效解决问题,进而加快科学发展,提升实干为民作风。

一、“一线工作法”的科学内涵

“一线工作法”的核心、根本、落脚点是“一线”,推行“一线工作法”,应当主要做好“领导在一线指挥、干部在一线干事、情况在一线了解、问题在一线解决、工作在一线落实、感情在一线融洽、水平在一线检验”这七个方面的工作。

1.领导在一线指挥。乡领导干部要率先到最前沿指挥,到最基层协调,抓好乡党委、政府决策部署的贯彻落实和重点工作的顺利推进。继续完善乡领导联系村制度,经常深入联系村现场办公,破解难题,围绕五水共治、综治维稳、安全生产、控违拆违等各项工作开展指导、帮助、协调、督促等。

2.干部在一线干事。各联系村干部都要进一步强化在一线干事的责任意识,进一步转变工作作风,积极主动投身一线工作。结合乡党委实施的“1+1”便民利民服务制度,注重在基层服务群众,在一线落实责任,坚持让干部在一线中学习技能、培养感情、增长才干,始终让干部处在干事创业的第一线,真正做到“下得去、蹲得住、干得好”。

3.情况在一线了解。围绕乡党委、政府决策部署和中心工作、重点工作,深入一线广泛开展调查研究,并结合基层调研情况,记好《民情日记》。通过深入村、企驻点调研、深入群众走访慰问等形式,捕捉第一线信息,掌握第一手资料,提出推动基层经济社会发展、解决具体问题的对策措施。

4.问题在一线解决。进一步健全为民办实事制度,从人民群众最关心、最直接、最现实的利益入手,深入实施“1+1”便民利民服务制度,推出一批为民办实事项目,并确保落实到位。深入开展“直面矛盾、破解难题”专项行动,采取领导领衔破解难题、专项行动破解难题、挂牌督办破解难题、现场办公破解难题等行之有效的方

式,集中时间和精力,认真解决一批事关发展和民生的问题。

5.工作在一线落实。坚持把目标责任考核作为抓落实的有效途径,对各项工作目标和任务,落实责任领导,层层分解到各办公室,落实到人到岗,并严格责任考核,严格兑现奖惩,形成人人肩上有担子、个个身上有责任、齐心协力抓落实、同心同德干事业的工作格局。

6.感情在一线融洽。坚持开展群众“恳谈日”活动,多与群众拉家常,加强与群众的感情沟通,进一步拓宽社情民意的反映渠道。深入开展党员干部与困难群众结对帮扶工作,乡机关党员干部每人结对帮扶一名困难群众,每年要为基层、为群众办1至2件看得见、摸得着的实事、好事,赢得群众信任,增进干群感

情。

7.水平在一线检验。坚持“以发展论英雄,凭实绩用干部”的用人导向,将干部在一线工作的表现情况纳入干部年度考核和经常性考察内容,注重在一线检验干部工作能力和水平,从一线培养锻炼和选拔使用优秀干部。

二、“一线工作法”的显著成效

推行“一线工作法”是新形势下解决问题、狠抓工作落实的高效办法,实施成效显著。

1.提升干部务实作风。推行“一线工作法”能有效遏制基层干部工作机关化,倡导一线办公、实干为民,督促干部把办公场所搬到村组农家、田间地头和项目建设现场,通过一线办公的习惯养成,逐步增进干群鱼水深情,不断提升干部求真务实作风。

2.加快项目建设进度。领导干部和项目建设专班深入现场研究问题、解决问题,与群众面对面,有效控制信息递减,增强干群互信,能够扎实高效解决阻碍项目建设的的问题。一年来,全乡实施的41件实事工程均按期或提前顺利推进,乡政府驻地三坑村实施的文化礼堂建设工程和6个村生活污水处理工程均如期顺利推进,收到了较好的效果。

3.强化惠农政策落实。在落实城乡居民养老保险、城乡居民医疗保险、低保等各项惠农政策中,通过乡村干部对农户的直接政策宣传和执行,有效掌握农户实情,疏导群众思想情绪,促进底层干部群众对上级干部的信任 and 政策的支

持,有力监督保障政策按规定的标准和程序高效落实到位。一年来,全乡落实城乡居民养老保险5217人,城乡居民医疗保险9244人,低保户203户284人,低保边缘20户37人,五保户5户6人,进一步落实了各项惠农政策。

4.促进矛盾纠纷化解。干部经常深入农户与群众家中话家常,有利于及早排查到各类矛盾纠纷,第一信息、第一时间、第一层面协调化解,有效防止矛盾纠纷激化。同时对于复杂棘手的矛盾纠纷,深入现场才能够掌握实情、找准问题的关键点,真正做到以事实为依据、以法律为准绳、以政策为标准,兼顾情理,务实稳妥快速解决问题。一年来,全乡共排查各类矛盾纠纷49件,有效解决各类矛盾纠纷47件,有力促进了基层社会稳定。

三、“一线工作法”的几点启示

今年以来,巧英乡不断适应形势发展需要,在内容形式、方法机制上创新完善,深入实施“一线工作法”,使全乡群众工作焕发出旺盛的生机和活力,这对于建立机关干部直接联系服务群众制度,树立党委政府的良好形象,促进本地经济的快速健康发展,具有重要启示。

1.必须聚焦于解决问题。“一线工作法”要旨是为人民服务,核心是解决问题。实践证明,与群众打交道,解决问题是立身之本,最有说服力。我们推动干部直接联系服务群众,加强基层基础,不是讲空话而是办实事,一定要以解决问题为

导向,把基层组织难题和“柴米油盐酱醋茶”等群众最关心最直接最现实的利益问题,作为各级干部的“头等大事”,明确责任、时限和考评标准,竭尽全力办好,这样才能增强感染力和影响力,关键时刻“镇得住台”。

2.必须依托于资源整合。我乡在实施“一线工作法”过程中以乡党委为核心,引导有关部门、全乡所有村、单位党员干部、大学生村官直接服务群众,为群众办成实实在在的民生事项和一些实事工程。比如,在去年实施的三坑村街景整治工程和农民公园建设中,我乡积极协调国土、电信等有关部门人员到现场解决大量实际问题,同时,积极发动联系村干部、村两委干部、村民代表、党员做好宣传发动和动员工作,使我乡这项工程赢得广大群众认可,得以顺利实施。

3.必须着眼于历练干部。通过“导师带徒”的办法,引导干部到基层实践中砥砺作风,积累经验,增长才干。实践证明,大楼里培养不出与群众的真感情,学不到实打实的群众法子,自觉自发地走进基层,真心实意地服务群众,才能入耳入脑、入心入行,转化为思想行为、价值追求和实际能力。为此,在今后工作中,我们要牢固树立在基层积累实际经验的导向,引导机关干部到基层实践中开眼界、学见识、长本事,争做深入基层的带头实践者、服务群众的坚定执行者和群众利益的自觉维护者,为我们党长期执政奠定坚实的群众基础。

(作者系巧英乡纪委书记)