

以党建推进优质服务的探索实践

李铭

县公积金中心承担着新昌的住房公积金管理和使用职能,是直接面向人民群众、为人民群众提供住房公积金归集、贷款、提取服务的窗口单位。多年来,中心机关党支部坚持多措并举,创新活动方式,不断提升党支部组织力,充分发挥党支部的“灯塔”效应,凝聚人心、鼓舞士气、服务群众,有效推动机关党建和服务工作双提升。

本文从主要做法、主要成效、工作启示三方面,对党建工作如何有力推进优质服务这一课题进行了一些探索和实践。

县公积金中心现有党员12名,其中在职党员9名。该中心机关党支部紧紧围绕公积金为民便民利民的宗旨,通过创新党建工作载体和方法,着力提升机关党建与服务发展交汇融合、双向提升的良好格局。该中心机关党组织被评为市级先进基层党组织,单位荣获省级文明单位、省住房公积金管理先进单位、省级巾帼文明岗、省工人先锋号等多项荣誉。

一、主要做法

(一)以学为魂,锤炼作风过硬的强队伍。灵魂是学习,通过学习使党员干部养成创新的思维习惯,成为推动服务不断跃上新台阶的强大动力。在学习中坚持与党日活动有机结合,做到党日时间专属专用,不随意占用,不变形走样,围绕“学”、“做”、“考”规范开展党日活动。

1.“学”,组织党员学习。采取诵读党章、理论辅导、专题研讨、“人人上党课”“党员e家”等形式,为每位党员干部量身定制自我提升的学习计划。组织召开党员大会、支委会,严格落实组织生活制度,通过在会议室悬挂党旗,党员佩戴党徽等方式,凸显庄重感和仪式感。通过组织党员学习党章党规、习近平总书记

记系列重要讲话精神和公积金业务政策,使理论素质与业务能力同步提升,增强了学习型党组织的吸引力,提高了为民服务的本领。

2.“做”,开展党性实践。组织党员过“政治生日”,通过现场逐人交纳党费、重温入党誓词等方式,时刻唤醒党员身份意识。通过组织参观党性教育基地、开展党员志愿服务、本职岗位创先争优、在职党员进社区、党员大脚掌走基层等活动载体,丰富党日活动“责任清单”。

3.“考”,实行学做结合。机关党支部在理论学习与实践操作的基础上,推出党建知识、“行政执法证”、“社会职业工作证”等考证创优评比活动,建立人才培养长效机制,锻造了一支比学赶超、充满活力的队伍。

(二)以严为脉,营造高效服务的好氛围。亮点是标准化,创设优质服务环境,营造党建文化氛围,使服务意识潜移默化,服务行为更加贴心,对服务的不懈追求成为党员干部的日常习惯。

1.服务环境标准化。邀请温州亚美信企业顾问有限公司专家团开展“5S”管理,通过“整理、整顿、清扫、清洁、素养”“5S”要素管理,使服务环境达到标准化;统一标识,归类定位物品摆放,做到3秒能取到指定物品,有效提高工作效率。

2.培训管理标准化。通过开展窗口服务“7+7”演练,使服务形象、服务礼仪、服务行为达到规范化。通过每周一晨会训练强化,使管理服务不断得到巩固,党员干部的精气神得到提升。“5S管理服务标准化”被评为县“服务基层十大工作亮点”。

3.党建阵地标准化。按要求创建“一室七有两栏”标准化党员活动室,完善配套设施,做到党建制度上墙、党务事项公开;投入专项资金建设党员阅览室,营造浓郁“书香党建”氛

围;在会议室设立荣誉榜和文化墙,潜移默化教育引导全体员工;在服务大厅设置先锋榜、党性桌、示范岗,让党建元素更加显性化。2017年以来,共接待市、县多批参观交流人员共350余名。

(三)以细为络,建立严谨实干的新体系。精髓是以制度管人。党员干部带头示范遵守规章制度,强调规矩意识,营造了公积金严谨细致、不断进取的为民服务特色文化。

1.在“严”字上做文章。经过起草、修订、修改、完善等程序,健全了《新昌分中心窗口管理实施细则》、《三级联动督查制度》,形成了职责清晰、追责明确的薪体系。在工作岗位上,党员干部更是勇于担当,率先垂范,体现了严谨高效廉洁的良好作风。

2.在“新”字上求突破。重新梳理,重新制定,最终形成14类5S管理标准化程序,编制成《服务规范手册》,下发各科室,人手一册。党支部创新组织“应知应会”业务考试,不断提升干部职工业务技能;不定期组织服务经验座谈会,交流心得体会,营造了求新务实进取的良好氛围。

3.在“细”字上下功夫。为更好地解决在督查中发现的问题,推行每月自查和季度通报制度,要求通报反馈后由科长负责及时整改到位。党员干部在开展自查工作的同时,帮助其他职工找差距找问题,形成互帮互助、团结协作的工作作风。

(四)以做为气,打造品牌服务的金名片。出发点和落脚点是真心为民,创新服务方式,深化改革力度,以不断满足缴存职工的需求为目标,坚持改进和完善服务,点点滴滴传递着“一心为民”的暖流。

1.周日服务立品牌。从2014年3月起,党员干部带头开展周日半天便民服务,已提供信贷支取服务2000余笔,接受咨询4500人次,解决了部

分职工因工作时间限制无法办理业务的困难,被评为“县服务基层十大工作亮点”。

2.党员先锋树标杆。开展“敬业先锋”和“奉献先锋”评比,掀起学先进、赶先进的热潮;设立“党员示范岗”,发挥党员示范带头作用;建立“引导员”岗位,为客户提供业务咨询、窗口引导、维护秩序等服务,营造高效有序的服务氛围。

3.深化改革作示范。在“最多跑一次”改革中,推出新系统升级、商业银行入驻等改革举措,实现服务便捷化;窗口实行值班长制度和兜底办理制度,建立“纵向到底、横向到边”的责任体系,真正做到优质高效服务,改革主要做法得到市、县两级领导批示肯定。

二、主要成效

(一)创新了党建工作理念,实现了“双优”的工作目标。党支部紧紧围绕单位的工作职能和工作中心,大胆探索,勇于实践,不断完善服务内涵和外延,进一步强化了党建与业务密不可分的理念,摒弃“就党建抓党建、党务与业务两张皮”的思想和做法,将党建工作和业务工作同谋划同部署,达到党务和业务工作同频共振、相互凝聚、相互促进的目的。机关党支部被评为市、县先进基层党组织、县五星级基层党组织,服务窗口被评为市、县“党员先锋岗”称号。

(二)建立了便民服务标准,提升了机关服务效能。党支部在抓党建与业务过程中,建立了5S环境规范和高标准的服务规范、礼仪规范体系,始终抓住“优服务”这个核心,把改进服务作为切入点和落脚点。机关党支部通过服务流程的再优化,推进工作的规范化、程序化,不断推进公积金服务品牌提质升级。在2015-2017年全县行风评议中,连续三年被评为

县行风评议优胜单位。

(三)创新了党建工作载体,强化了干部工作作风。党支部借助优质服务这个载体,加强了党员干部的思想沟通和学习交流,牢固树立了“权力就是责任、工作就是服务、党员就是服务员”的服务理念,形成了“勤政、高效、规范、廉洁”的工作作风。中心服务窗口获得省级、市级工人先锋号,县“十大满意窗口”等荣誉称号。

三、工作启示

作为基层党组织,在工作中要围绕职能,突出优势,认真履行好组织群众、宣传群众、凝聚群众、服务群众职责,在服务中提升党组织的凝聚力。

(一)要强化学习引领,提升源动力。要站高政治定位,坚持高目标引领、高标准要求,树牢“四个意识”,增强“四个自信”,不断凝聚信仰的力量、组织的力量。要抓好顶层设计,找准问题短板,从整体上谋划和推进基层学习型党组织建设和党员队伍建设,使学习成为党员干部永恒的追求和不竭的力量源泉。

(二)要找准工作载体,提升聚合能力。要坚持目标导向,加强调查研究,以优质服务为工作载体,推动党建工作与中心工作有机融合。要强化自身建设,充分发挥党组织的政治优势,不断增强基层党组织的政治领导力、思想引领力、群众组织力和社会号召力。

(三)要激活组织“细胞”,提升创新力。党员是党组织的“细胞”,是党组织发挥战斗力的基础。要充分尊重每位党员的创造精神,发挥党员的先锋模范作用,着力提高党员队伍素质,努力建设一支信念坚定、素质优良、规模适度、结构合理、纪律严明、作用突出的党员队伍。

(作者系县公积金中心党组书记、主任)

农村生活垃圾分类工作探索与思考

王焕忠

小将镇地处长诏水库、钦寸水库源头,镇域面积143平方公里,是全县行政区域面积最大、河道战线最长的乡镇。近年来,小将镇党委政府高度重视生态治理,作为饮用水源头乡镇,围绕乡村振兴,深入践行“绿水青山就是金山银山”理念,加快推进生态文明体制改革,在全县率先提出并实施《小将镇生态文明建设三年行动计划》和《小将镇生态文明公约》,在治水、治河、治湖、污水“零直排”等方面积极探索社会化长效机制,已逐渐成为全县生态治理的一张名片。今年以来,小将镇深入思考、精准施策,就做好垃圾分类工作作出了有益探索,取得了初步成效。

一、主要做法

(一)理清思路。今年以来,小将镇党委提出“大党建、大改革、大旅游”的三大工作重点,其中“大改革”里就包括生态文明体制改革,强势推进“污水、垃圾、厕改”“三大革命”,将垃圾分类工作作为小将镇生态治理的一项重要举措。在县委县政府有关领导和相关部门的关心指导下,小将镇沉下去调研、深度化思考,在仔细研读各地垃圾分类典型做法的基础上,赴浦江、诸暨、上虞、柯桥等地考察4次,召开专题会议5次,确定了因地制宜,突出党建引领,强化全民参与的总体工作思路,提出试行“党建带动、源头推动、市场促动、智能驱动”的垃圾分类“四动”工作法。

(二)试点先行。按照“以点带面、点面结合”的工作思路,确定外小将、茅洋、罗溪、道士岙为试点村,其中外小将为智能型,配备智能设备;茅洋为综合型,在配备智能设备基础上与处理站联动运行;罗溪与道士岙为普

通型,重点落实机制建设。

1.党建引领强力带动。实施“分管包线、片长包片、联系包村、干部包党员、党员包农户”层层落实的工作架构,重点突出村级自治。发扬“肯干、实干、巧干”的“干将”精神,以村级党组织为核心,村党组织书记主抓,实行二级网格管理,明确村两委干部联系党员户和党员联系农户名单,每位干部和党员都签订垃圾分类承诺书。成立由村监会主任为组长、村监会委员为成员的督查小组,以及由村两委干部、党员组成的日评小组,督查与考评相结合,抓好农村垃圾分类工作。

2.源头分类巧妙推动。总结4个试点村经验基础上全镇开展农户承诺,共签订垃圾分类承诺书8761份,定制农户承诺牌7593块。按可烂垃圾和不可烂垃圾“两分法”分类,由村上门收集员按“四分法”对辖区内收集的生活垃圾按易腐垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾进行分拣,在每个行政村设可回收物和有害垃圾收集点,以生态交易中心积分兑换、可回收物智能投放换积分和直接付钱回收三种方式开展可回收物收集工作。

3.市场机制吸引促动。建立小将镇生态交易中心作为垃圾智能收集、分类知识学习、可回收物利用、积分兑换的综合场所,内设宣教室、管理办公室、垃圾存储“银行”,分类垃圾存放室。农户主要通过四大途径换取积分:学习知识换积分,每月两次或不定期相结合开展垃圾分类知识培训,通过培训考核成绩换算积分或小礼品,每学习一次换600分;垃圾回收换积分,可回收物如纸板箱、塑料瓶、橡胶、易拉罐等都有相对应的

积分;评价得积分,上门收集员根据农户投放到垃圾桶的垃圾分类好差分档奖扣分;志愿服务换积分,参加“红枫”志愿者服务活动一次换500分。每100积分可以换算成人民币1元,农户可在“存储”银行换取商品,在市场促动下形成良好的循环经济。

4.智能收集科技驱动。垃圾分类示范村创建过程中,小将镇引进了智能发袋机、智能称重机、智能分类投放箱、手持终端四大智能设备,首推实施实名制垃圾投放和二维码溯源管理体系,利用智能垃圾发袋机,居民每个月领取一卷厨余垃圾袋,每只垃圾袋上有相应的居民信息,既可以达到溯源效果,又解决厨余垃圾投放时袋物分投问题。

(三)提质扩面。在外小将等垃圾分类示范村建设取得的阶段性成果的带动下,7月份开始引进第三方公司开展全镇月度常规检查考核和可回收物动态回收,全镇面上24个村实现垃圾分类全覆盖。据统计,全镇累计共配置入户垃圾桶5059只,二分大桶899只;安装四分阳光棚28个,独立宣传窗24个。开展机关干部、村主职干部、镇人代表、村上门收集员和分拣督导员、村妇联干部、党员及村民代表等培训79期,培训1932人次,垃圾分类观念逐步深入人心。

二、存在问题与建议

通过“四动”工作法的有效实践,小将垃圾分类工作取得了阶段性成效,全民参与,垃圾分类理念逐步深入人心,全链条逐步打通,以点带面的溢出效应开始凸显。但是,垃圾分类工作是一个系统工程,仍存在方方面面的问题。

1.思想意识仍较淡薄。垃圾分类工作处于初始阶段,广大干部群众对垃圾分类重要性的认识还不够深,对垃圾分类知识的掌握还够多,垃圾分类的习惯还没养成,需要加大宣传力度解决这一问题。一要加强党员教育和管理,让党建引领真正发挥作用;二要加强垃圾分类文化建设,使垃圾分类等生态文化进机关、进学校、进企业,从先进群体抓起,从娃娃抓起,形成“垃圾分类人人抓,抓好垃圾分类为人人”的良好社会氛围;三要加强诚信机制建设,把垃圾分类好差与社会公共服务、就学创业、利益分配等结合起来,形成做好垃圾分类光荣得实惠,做不好垃圾分类受辱受损失的诚信机制。

2.垃圾分类资金仍有缺口。2018年小将镇硬件支出累计260.0176万元(其中外小将、茅洋、罗溪、方泉等4个1000人口以上的村创建智能化示范村需资金143.3186万元),上门收集员、运输员、处理站工作人员工资和中转站维护等软件建设需120.2万元,两项共计380.2176万元,县级总补助资金265.755万元,缺口114.4626万元。总体上看,主要是示范村投入资金量大。另外,小将镇地域广、村落分散,县政府只配备2辆垃圾转运车不能满足需要,至少还需再配2辆,也需要30万元左右资金。

3.全链条运行仍有困难。一是有害垃圾的收集没坚持好,特别是广受群众欢迎的农药瓶和农约包装袋回收只坚持了一年就没继续;二是可烂垃圾加工成的肥料还产生不了效益;三是可烂垃圾处理站的设备技术含量低,除油脂、加工笋壳等问题仍需解决。建议继续实施农药

瓶和农约包装袋回收,开展垃圾肥料的研究利用,加大垃圾处理设备的研发扶持力度。

三、工作对策与措施

1.抓人促事,强化党建引领全员发动。以“五星达标、3A争创”为抓手,充分发扬“干将”精神,抓好管干部、管党员、管群众各项制度的深化落实,通过抓人促事,充分挖掘村党组织内生动力,通过现场指导、走村入户开展宣传,“走在一线、干在一线、查在一线”成为工作常态,提升党的组织力,提升政府公信力,让垃圾分类理念得到普遍认可。

2.以点带面,做好面上创新机制的实施工作。根据试点经验及上级工作要求,继续做好外小将示范村村的常效管理工作,本着小将区域生态环保的特殊要求,着眼大村先行,真正注重实效的目的,接下去把茅洋、方泉、罗溪3个1000人口以上的村打造成类似外小将的智能化样板村。

3.综合施策,提升垃圾分类全链条运转水平。一是抓好源头分类工作,按照各村实际情况,探索分类加工、堆肥、焚烧、太阳能发酵等多种方式的垃圾处理模式。二是加大垃圾肥的肥力试验,与小将的花木产业相结合,实现循环利用,变废为宝。三是加强队伍建设,建设一支以村妇联为主体的高素质宣传队伍和收集员队伍;四是加强硬件管理,发挥已配置的硬件作用,加强处理站管理,改进设备性能,提升就地处理能力;五是加大督查考核力度,建立完善第三方检查与镇督查检查相结合的考核机制。

(作者系小将镇人大主席)