

会员登陆 MEMBER LOGIN

用户名:

密码:

个人会员 企业会员

优质服务竞赛

- ◆ [围绕中心服务大局忠实履行好](#)
- ◆ [浅谈优质服务竞赛的作用](#)
- ◆ [感受优质服务竞赛](#)
- ◆ [把优质服务竞赛贯穿于办公室](#)
- ◆ [以竞赛提升乡镇办公室服务水](#)
- ◆ [充分发挥办公室作用的着力点](#)
- ◆ [确立高标准 谋划新思路 制](#)
- ◆ [突出“四化”抓创优 维护](#)
- ◆ [狠抓规范化管理 以优质服务](#)
- ◆ [立足“四个创新”深化优质服](#)

活动竞赛

- ◆ [秘书竞赛领证通知](#)
- ◆ [秘书竞赛部分照片](#)
- ◆ [竞赛获奖选手晋级核准表](#)
- ◆ [竞赛获奖选手办证通知](#)
- ◆ [赛前提示](#)
- ◆ [竞赛考场安排](#)
- ◆ [竞赛赛程](#)
- ◆ [职工组竞赛名单](#)
- ◆ [学生组竞赛名单](#)
- ◆ [有关竞赛事项的调整](#)

当代秘书 >> 优质服务竞赛

成绩缘于创新 满意源自服务

作者: 中共隆回县委办公室 发表时间: 2006-10-8 访问: 451次

隆回县乡两级党委办公室通过开展优质服务竞赛活动, 强化服务举措, 创新服务方式, 党委办公室服务窗口的形象有了大的提升, 服务水平、服务质量上了新的台阶, 领导和群众对办公室工作、对党委政府的满意度得到新的提高。

一、坚持“三个公开”, 开展阳光服务。增强公开性, 扩大透明度, 是实现阳光服务的第一要义。隆回县各乡镇在服务工作中坚持“三个公开”: 一是公开服务承诺。为扎实开展优质服务竞赛活动, 县委办公室对全县办公室工作人员提出了“五项承诺”(不让公事在我这里延误; 不让差错在我这里出现; 不让群众在我这里受冷落; 不让歪风邪气在我身上滋长; 不让领导和集体形象在我这里受影响), 全县各乡镇都把“五项承诺”制作成“警示牌”, 放在办公桌上, 经常警示自己。该县还制订了首问责任制、主办责任制、限时办结制、把关责任制、奖励处罚制等“五项制度”。同时, 在网站上发出公告, 主动接受服务对象和社会各界的监督。全县办公室工作人员自觉遵守“五项承诺”和“五项制度”, 大事小事不敢懈怠, 工作往前赶, 事情往前做, 将亲切和尊重施之于每一位前来办事的人, 让人感受到了谦和亲切的微笑, 体味到了优质高效的服务。二是公开办事程序。全县各乡镇通过建立办事指南、公示办事制度、开设咨询热线等, 向办事人员公开办事依据、办事程序、办事条件、承办岗位、办事结果、办结时限和相对人权利, 办事群众提供事前指导, 使服务对象对办事程序一目了然。通过公开办事程序, 防止了工作失误, 提高了服务质量和水平。今年上半年, 经群众满意度测评, 26个乡镇的“公开办事制”是群众最满意的。三是公开干部去向。为

方便群众办事，各乡镇制作了办公楼层示意图以及干部住房示意图、政务阳光台、机关工作人员今日去向牌，贴在各自办公室外面，去向牌标明了干部的职责和移动电话，干部每天的工作去向和返回时间，同时还设置了留言处，方便群众留言。小沙江镇光龙村，今年6月出现重大山体滑坡，由于村干部能在第一时间找到驻村干部和镇领导，镇领导在第一时间内组织群众转移，使该村在特大山洪暴发时，无一人伤亡。

二、推行“三项制度”，开展效能服务。优质服务应当是一种效能服务，隆回县通过推行“三项制度”，确保在工作效能上有新提高，在工作作风上有新改进，在服务质量上有新进步，在自身素质上有新提升。一是推行督办卡制度。群众来上访，往往带着怨气和怒气。隆回县委办将督办卡制度这一经验在全县乡镇中推广。该县针对上访群众的要求，及时向领导汇报后，由办公室统一登记签发督办卡，规定办结时间，交相关办、室及人员落实，并按时间要求进行督促，按时报送结果。小小的一道督办卡，起到的却是“四两拨千斤”的大作用，既合理配置了人力资源，提高了办事效率，又增强了工作人员责任意识，密切了办公室同人民群众的关系。该县今年1-4月，共办结各类督办件179件，办结率为100%。5月18日，桃洪镇长石山开发区10余名居民到镇党政办反映开发区“三证”办理问题，办公室人员接访后，向镇主要领导汇报后，签发督办卡，交国土所和工业招商办工作人员办理，并先后多次到县有关部门协调，筹措资金，在20天时间里为小区居民办妥了“三证”，小区居民对工作人员的优质服务深表感谢，并奉上锦旗和感谢信。二是推行优质服务月讲评制度。全县各乡镇在每月第一周的星期一组织一次讲评会，各办、室负责人将本办、室学习调研情况、工作完成情况、联系群众服务基层情况进行汇报，全体同志就服务情况进行讲评，再进行民主评议，每月评出分成优秀办、室1-2个，并将结果纳入目标管理评估中。通过讲评，评出了好坏，讲出了干劲，讲出了成效，掀起了全体同志比学习、比工作的热潮，全体同志学习热情高涨，工作积极性显著提高，队伍的整体素质明显提高。今年1-6月，该县各乡镇在省、市刊物上发表理论调研文章23篇，为民办实事1100多件。三是推行优质服务暨效能建设投诉办理制度。结合乡镇实际，该县制定了《关于加强乡镇机关优质服务暨效能建设的实施意见》、《关于乡镇优质服务暨效能建设投诉办理制度》，以办公室督查工作为手段，受理群众投诉，着力解决群众最关心和反映最强烈的问题，着力解决优化经济环境、干部作风建设等问题。开展优质服务竞赛活动以来，全县26个乡镇共受理行政效能投诉15件，每件都得到了妥善处理，对2

名责任人员进行了诫免谈话。

三、突出“三个转变”，开展创新服务。“三服务”工作要开拓新局面，创造新成绩，关键在于创新。开展创新服务，隆回县各乡镇突出在“三个转变”上下功夫：一是在服务意识上由被动服务向主动服务转变。凡事预则立，不预则废。优质服务竞赛活动开展以来，全县办公室立足于对经济社会发展趋势的超前预测，对事物发展的超前把握，建立自动启动程序，对有关工作早考虑、早研究、早动手，被动性工作主动去做，努力在被动中争取主动。雨山铺镇党政办考虑到县内几家小型煤矿供煤紧张，有可能影响全镇的烤烟用煤，便主动为烟农联系了邵阳县东方煤矿等几家煤矿作为供煤点，对运煤事项进行了周密安排，将《运煤日程安排表》打印下发到各烟农手中，确保了全镇三十多个烤烟重点村烟煤的正常供应。针对各乡镇干部工作时间紧、生活没规律的特点和方便办事群众的需要，26个乡镇都办起了机关食堂，让下乡回来晚的干部和路途较远的办事群众有热饭热菜吃，有热水洗澡，既让干部和群众感受到家的温暖，又节约了行政成本。二是在服务手段上由常规服务向电子政务服务转变。全县各乡镇都建立了党政网站，办公室人员经常利用加班时间，在网上发布本地动态新闻和党委、政府的举措，推介本乡镇的旅游、矿产资源，建立与网民的互动对话，根据网民的要求解答有关问题，提供有关服务。借助网络服务，全县各乡镇引进100万元以上项目15个，引入资金1.25亿元。三是在服务质量上由一般性服务向优质服务转变。优质服务不仅仅体现在上传下达、办文办会上，更应体现在推动科学决策、完善决策上，体现在当高参、设大谋上。全县各乡镇办公室人员狠抓那些带有全局性和根本性的问题，把党委和政府和群众关心的问题找准，并提供切实可行的解决预案，促成问题的解决。如小沙江镇办公室针对近年来该镇金银花主导产业逐渐滑坡的趋势，深入各村组、农户调研，撰写了《壮大金银花产业要从改良与加工上寻找突破口》的调查报告，引起的上级有关单位的重视；在如何统筹旅游开发与小水电开发两者兼顾的关系，充分发挥优势资源效益方面，重点对旺溪瀑布群的综合开发利用进行了调研，并拟写了《旺溪瀑布旅游开发与小水电开发的效益比较》，引起了领导重视，县有关单位为此进行了专门考察论证，并提出了符合实际的开发方案。

上一篇： 没有相关信息

下一篇： 炎陵县委办以“满意”为目标 不断深化优质服务竞赛活动

发表评论

用户名:

密 码:

验证码: 5690

发表我的评论

最新相关评论

暂无评论

友情链接: 环球政务网 中华秘书网 四川秘书网

博客友情链接: 潜人才BLOG

版权信息 | 联系我们 | 广告服务 | 关于我们 | 加盟合作 | 会员服务

Copyright 2006 www.ddmisu.com Inc. All rights reserved. 当代秘书网

湖南省秘书学会 联系电话: 0731-2215063 传真号码: 0731-2218084

湖南师大文学院考培中心 联系电话: 0731-8644039

[湘ICP备06013617号](#) 长沙智诚网络提供技术支持