

争做人民满意的公务员

本报记者 沈朝晖 通讯员 任社

为人民服务,让人民满意,既是我们党的优良传统和作风的延续,又是新时代对广大公务员提出的要求。

近年来,宁波按照《公务员法》及公务员管理工作相关政策法规,大力加强公务员队伍建设,以做人民满意的公务员为目标,深入开展党的群众路线教育实践活动,在全市范围持续开展了公务员能力素质提升工程,公务员整体队伍展示出良好的精神风貌,公务员执政能力有了进一步提高。

作风建设

树立公务员良好形象

做人民满意的公务员,首先必须要有好的作风,树立公务员队伍的良好形象。按照“为民、务实、清廉”的要求,宁波始终把作风建设作为公务员队伍建设的切入点,通过真情服务群众,有效提高行政效能,树立机关公务员良好形象。

创建“文明机关”,开展民主评议机关活动,近年来,宁波通过各种载体大

力加强机关作风建设。各单位通过创建活动带动本系统本行业的作风建设,促进了基层和“窗口”服务质量的提高,目前市级文明机关已增加到87个。在市级机关连续开展了6轮民主评议机关活动,倾听民声、了解民意、关注民生,受到人民群众的拥护和支持,活动共征求到的群众意见和建议47000多条,各单位认真抓好群众意见整改落实,以实际行动取信于民。

宁波在机关作风建设中打好“服务牌”。从2001年以来,市直机关90多家单位、8800余名党员干部与困难群众结对帮扶,每年在“七一”前夕和元旦、春节期间积极开展慰问帮扶活动,进一步密切了党群、干群关系。扎实开展城乡基层党组织结对共建活动,市直机关党组织与结对村明确共建目标,建立健全帮扶机制,通过共建促发展、促和谐,形成了城乡统筹互助的党建工作新格局。近年来,还深入开展机关党员干部到社区报到、认领服务岗和“微心愿”等活动,广泛开展各种志愿服务,积极帮助群众解决实际问题,树立了公

务员的良好形象,进一步深化了党群、干群的鱼水深情。

教育培训

提升公务员能力素质

政治坚定、能力过硬,这是人民满意的公务员的必备素质。宁波把公务员培训教育放在突出位置,强化公务员的理想信念,提升公务员能力素质。

2011年以来,着手规划建设全市公务员网络学习平台。目前,全市已完成网站建设、学员注册、上网学习工作,提前实现了全市公务员网络学习全覆盖。推出公务员培训学分制管理办法,对考核结果按照优秀、完成任务和未完成三类情况进行实名通报,较好地促进了各单位对培训工作的重视。据了解,去年,市直机关1万余名公务员人均参加各类培训14天,超额完成了中央和省规定的培训任务。

培训教育以理论武装、党性教育、能力提升为重点,引导广大公务员深刻领会中国特色社会主义的科学内涵,坚

定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信,牢固树立正确的群众观、权力观、事业观,弘扬以“诚信、务实、开放、创新”为主要内容的宁波精神,着力提高实现“两个基本”、建设“四好示范区”的能力素质。通过开展扎实的有效的培训教育,努力培养信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁的好干部。

扎实推进新录用公务员初任培训、处级公务员任职培训以及公务员专业知识培训和在职培训,并对以往市管领导和处级以下两个层次的公务员综合素质讲座进行整合,命名为“四明学堂”,受到广大公务员的普遍好评。还积极选拔中青年人才到高校深造,攻读硕士、博士学位,选派市、县两级优秀公务员到基层和艰苦地区挂职锻炼,不断提高公务员队伍的整体素质。

考核奖惩

激励公务员干事创业

为提高机关干部争做人民满意公

务员的自觉性,近年来,宁波大力按照《公务员法》等相关政策法规的规定,加强对公务员考核管理。

2013年,在总结近几年公务员管理工作经验的基础上,我市研究制定《宁波市公务员“岗位对责、绩效对类”考核办法(试行)》,首次采取分级分类考核办法、首次提出全面建立考勤制度、首次明确平时考核方法步骤、首次量化考核指标及强化考核激励作用。通过制定岗位职责说明书,实施“日考勤、周记录、月对账、季考评、年测评”,实现了“岗位对责、绩效对账”,使考核结果更加真实和公平。对在年度考核中连续三年或三年中有两年以上被评为优秀等次的,在职务晋升和健康休养待遇等有相应的奖励措施。

新办法解决了以往平时考核操作性不强、量化考核不细、考核激励不明显等缺陷,有力地调动了公务员干事创业的积极性,在全省甚至全国引起了较大反响。

通过不断加强公务员队伍建设,宁波涌现了一批广受好评的公务员。

2009年以来,分别有7名公务员被评为全国和全省“人民满意的公务员”,3个集体被评为全国和全省“人民满意的公务员集体”。获得单项立功的公务员12人,公务员集体4个。因连续三年优秀荣立三等功的公务员不断增加,2011年为322人,2012年为883人。同时,对有损机关干部形象的公务员进行了教育和惩处。自2009年以来,受党纪政纪处分的公务员共计210人,年度考核基本称职和不称职的共计140人,开除100人,公务员队伍得到净化。

2014年1月,在第三届浙江省“人民满意的公务员”和“人民满意的公务员集体”表彰大会上,海曙区白云街道办事处、余姚市行政审批管理办公室获全省“人民满意的公务员集体”荣誉称号;奉化市溪口镇组织员周丽敏、宁波市审计局固定资产投资审计处处长姚尧岳,海曙区房屋征收办公室主任、南站区域开发建设指挥部常务副总指挥徐志红3人获全省“人民满意的公务员”荣誉称号。

第三届浙江省“人民满意的公务员集体”

打通为民服务“最后一公里”

——记海曙区白云街道办事处



“人民满意,是公务员的最高荣誉。我们一定无愧这份信任,更好地为辖区10万居民服务。”这是今年年初,海曙区白云街道党工委书记郁建军在领回省级“人民满意的公务员集体”称号时的感慨。

十年磨一剑,面对着6.6平方公里辖区内的39个小区、2000多家企业、近10万人口,如何做好社会化服务工作,长期以来是街道主抓的一项重点工作。2013年起,白云街道以网格化管理为基础,以信息化服务为手段,以精细化服务为目标,探索为居民服务的网上网下一站式服务品

牌——“云服务”,打通为民解忧的“最后一公里”。

在街道自主开发的“云服务”信息管理平台上,通过嫁接“智慧宁波”三维地理信息,街道划分的98个“云服务”网格清晰可见,房屋住宅、店铺门面及经济楼宇、驻地单位等基层信息一点即知。不仅如此,每个居民的多元需求问题同样历历在目,社工自身帮助解决了多少,居委会协调解决了多少,街道层面解决了多少——详细的“个性化”解决过程,无形督促着工作人员快马加鞭。

网上有声音,网下有行动。白云街

道打破部门职能限制,整合辖区内城市管理、民政、卫生、社科教育、文化等力量,进行统一集中办公;同时,电话、网站、微博、微信等多种渠道全面发力,广泛征集民意、倾听民声,确保居民意见反馈不过夜,信息沟通及时有效。

独居老人反映办事难,街道就成立了一支以80后年轻干部为主的“800”志愿服务团队,面向辖区860余位80岁以上高龄老人和150余位行动不便的残疾人,提供多项预约上门服务;常住居民抱怨老旧小区停车难,街道就尝试并推广“无障碍循环”停车模式,通过有序掌握车主出行规律,优化改造车位布局,错时安排车辆停放,有效盘活停车资源100余个。

街道还专门成立了一支由党代表、人大代表、政协委员、居民代表和办事人组成“云服务”监督队伍,全程参与民情民意受理处置监督,并将街道干部职工、社区社工服务事项完成效果纳入全年绩效考核范畴。

“让服务浸润辖区内的每一寸土地,让每一户居民、每一家单位都能感受‘家’的温暖。”据悉,去年年初街道居民反映的涉及群众文化、环境卫生、小区安全、教育等方面的257条书面意见,目前已顺利解决242件,解决率达94%。

(记者 周琼 海曙记者站 毛一波)

以群众满意为第一标准

——记余姚市行政审批管理办公室



“这个星光路西侧的商住项目取得建设工程规划许可证所用时间,比我们上次相邻的北侧地块缩短了整整一个月,行政审批中心的工作效率又提高了。”宁波舜大房地产开发有限公司代表罗毅称赞余姚市行政审批服务中心的审批效率时说。

审批的效率直接关系到企业的效益。余姚市行政审批管理办公室作为履行余姚市行政审批服务的组织、协调、监督、管理机构,始终以群众满意为第一标准,狠抓队伍建设和机关效能建设,坚持开展审批制度改革和审批服务的提质提速提效,取得了较好的成效,特别是模拟审批、联合竣工验收等探索创新,成为全省

学习的典型,受到了群众的欢迎。

审批制度改革走在省前列的余姚,2013年初,又提出了建设“全省审批事项最少、环节最简、时间最短的县市”的总体目标,并以壮士断腕的决心,投入了巨大的人力、物力和精力,着力加以推进。到6月底,新一轮审批制度改革基本完成,共清理了58.8%的行政许可事项和78.2%的非行政许可事项,使得办事程序得到了充分的简化,特别是审批后实施的基本建设项目简易审批流程,通过取消一批审批事项,合并部分审批环节,取消一些项目审批前置和中介前置事项,审批承诺时间比原先的并联审

批压缩50%以上,其中,房建类由50个工作日压缩至24个工作日,市政类由46个工作日压缩至20个工作日,工业类由28个工作日压缩至14个工作日,压缩率分别为54%、56.5%、50%。

如今,余姚审管办建成了四个“一条龙”服务,建设项目审批一条龙(并联审批、模拟审批),企业设立登记一条龙(营业执照、代码证、税务登记证、印章联合机制),房产证登记一条龙(房产证、土地证、契证一体化服务),建设项目竣工验收一条龙。

伴随着审批效率的提升,工作人员的服务意识和效能也得到加强。为便于群众办事,审管办以“午间工作岗”的方式推出了无午休工作制度,并开设各窗口为企业和群众提供预约服务、上门服务、延时服务、提醒服务等便民、贴心服务,及时解决网上咨询,受理电话咨询。2012年,会同市纪委推出了竣工联合验收,一举解决了长期以来20多个部门分散受理、单独验收、各自为政、程序复杂、耗时过长、缺少监管等弊端。去年,针对大型商圈(城市综合体)项目相继竣工运行的现状,及时组织有关窗口提前介入,为入驻商家上门服务,极大地便利了商圈商户注册登记等手续办理。

作为浙江省首批“示范行政服务中心”,余姚审管办至今已累计获得各种荣誉称号90多个,群众满意度保持在99%以上。(记者 沈朝晖 余姚记者站 谢敬军)

第三届浙江省“人民满意的公务员”

扎根基层书写美丽人生

——记奉化市溪口镇组织员周丽敏



周丽敏一直在乡镇工作。自1998年大学毕业参加工作后,走村访户便成了她的习惯。

溪口镇共有行政村55个,自然村230多个,党员4400多名。自七年前踏上了组织工作岗位后,周丽敏走遍了全镇大大小小的村落,和村里的党员、村民交上了朋友。全镇400多名村干部的家庭情况、性格、经历等,她都能如数家珍般的脱口而出。

作为最基层的组工干部,周丽敏同志始终以高度负责的责任心去落实“党建进组、服务入户”、“五议二公开”等农村基层党组织建设各项任务,打牢基层基础。记得2010年村级组织换届,由于任务重、时间紧,夜以继日的加班导致她支气管炎发作,但她并没有太在意,照样起早摸黑到村里指导监督选举工作,最终因为肺部感染,连日高烧不退不得不住院治疗。躺在病床上的她并没有忘记工作,通过手机远程指导办公室其他同事开展工作。身体还没有完全康复,她就急着出院,又回到了自己心爱的工作岗位。

党员发展是农村基层党组织建设的基础工作。针对党员发展素质难把握、人口难控制的难题,她花了几个月时

间深入农村调研,耐心听取基层党员群众的意见建议,从而探索推行了入党积极分子学分管理、发展对象理论测试和预备党员志愿服务等“党员发展三项制度”,较好地提升了党员发展质量。2012年开始又在镇试点推广党员积分管理体系,这与今年全省推广的党员先锋指数管理体系有着异曲同工之妙,畅通了党员出口,促进了党员素质提升。

长期在基层工作,让周丽敏对基层农民结下了深厚感情,而边远山区农村欠发达的状况让她时常揪心。3年前,她主动提出到离镇30公里的锦溪村当村指导员。这个村是典型的经济薄弱村,山高路远,村民收入寥寥无几。结对后,周丽敏和村干部们一起多方寻找发展路子,从村庄长远发展规划入手,根据实际情况提出香榧基地建设。通过近三年的努力,如今,村里已经种植了1200多亩香榧,香榧苗圃基地也已经建成。她又指导村干部着手香榧产业链拓展工作,走香榧种植、深加工、品牌销售的全产业链发展之路,最大限度地地为村庄建设发展提供持续的经济来源。

十五年如一日,周丽敏始终坚持奋斗在基层一线,默默无闻,毫无怨言。“只要能和服务的同志在一起工作,能为淳朴的村民群众多办点实事,我的价值也就体现出来了。”周丽敏说。组织和领导对于她的工作成绩给予了充分的肯定,连续六年给予她考核优秀的荣誉与嘉奖。2012年,她的事迹还被上报到中央组织部,成为全国组工工作嘉奖对象之一。

(记者 沈朝晖)

开拓创新审计人

——记宁波市审计局固定资产投资审计处处长姚尧岳



理念要日日常新,工作要时时努力,在繁重的审计工作中,姚尧岳就是这样要求自己,把自己打造成一位具有开拓创新意识的“现代审计人”,和同伴一起忠实地履行国家审计使命,助推我市审计工作走向全国、全省前列。

2009年,姚尧岳担纲“金融危机对我市实体经济的影响情况”专项审计调查的主审。面对全市11006家规模以上中小型企业,他提出的“大胆创新审计方式,优化审计工作程序,革新审计现场操作技术”等工作思路,使审计调查在较短的时间内完成了目标任务。在工作时间内,以问卷形式和上百位中小企业负责人进行了沟通,8小时之外,又对数据进行了仔细剖析。及时向市委、政府报送了3篇审计专报,提出对小额贷款公司要加大政策扶持力度、提高银行融资比例、将小额贷款公司纳入中小企业贷款风险补偿机制范畴等审计建议,引起了市领导高度重视,推动了《宁波市关于促进小额贷款公司健康发展的若干意见》及时出台。

姚尧岳和他的审计团队秉承“执审为民”、“执审靠民”的理念,始终把老百姓的烦心事揣在心里,通过审

计关注“一滴水”、“一袋米”、“一堆砂”、“一盏灯”,为普通老百姓的吃、喝、住、行建言献策。推动政府安排2.66亿元资金改造供水系统,使我市中心城区2331幢中高层住宅、37万高楼居民喝上了放心水;推动市政府出台《宁波市地方储备粮委托代储管理办法》,提高了粮食应急安全保障能力;推动市政府下发了《宁波市淡化海砂市场专项整治工作方案》,有效遏制了各类违法违规经营和滥用未经淡化及淡化不合格海砂的行为;推动市交警部门在江厦桥、灵桥设置单双号限行交通引导大型显示屏,有效解决了驾驶员因“误闯”而被罚款的问题。

为把好投资审计关,姚尧岳带领同事们全面实现“即查即纠”快速反应机制。2012年以来,对宁波轨道交通一、二号线、南北外环快速干道、象山大桥等21个重点建设项目进行了跟踪审计,揭露损失浪费问题金额2399万元,核减投资额5028万元,避免或挽回损失3051万元;出具审计意见书272份,审计建议被采纳218条,防止了一些问题的扩大和蔓延,有效强化政府投资项目监管。

律人先律己。姚尧岳始终坚守审计人依法行政、客观公正、廉洁从审的优秀品格。他平时说的最多的就是“保护自己的最好方法是自我限权,把权力关进制度的笼子里、摆到阳光下”。在他的积极建议下,从去年开始,市审计局组织参与市政府投资项目协助审计的社会中介机构,通过媒体向社会公开作出廉政承诺,营造了外部监督的良好氛围。(记者 周琼 通讯员 黄荣兵)

柔肩挑重担

——记海曙区房屋征收办主任、南站区域开发建设指挥部常务副总指挥徐志红



从250万平方米的房屋征迁到投资约160亿元的重点民生工程——铁路宁波站的改建,初见徐志红的人,也许都难以将这个身材娇小、容貌清丽的女子,可以和房屋征收、重点工程建设这样豪情壮志的场面联系在一起。

而一处处重点工程渐次亮起的灯光却让人们看到,这位看似柔弱的女子,靠着一股扎根一线,科学创新的“钻”劲,带领团队,创下了“500天开通新南站”的记录。

“奋战500天,开通新南站”,面临这样一个艰巨的任务,徐志红首先要破解的是一个看起来几乎不可能的难题:在5个月不到的时间内,完成1481户居民的征迁工作。

时间短、任务重,按照原有的路子肯定走不通,为了破解这一瓶颈问题,徐志红和同事们一起深入研究国务院颁布的《国有土地上房屋征收与补偿条例》,结合工作实际大胆创新,在全省率先推行决策民主、程序规范、结果公开,在全省率先推行“阳光征收”工作模式。

全透明的征收模式打消了不少居民的顾虑,在多方协作努力下,短短三个月,这一地块以99.9%的高签约率和搬迁率提前完成,为新南站全面建设奠定

坚实基础。“阳光征收”也得到了省、市领导的高度肯定和老百姓的普遍认可,并在全省范围推广。

征收工作刚刚完成,徐志红立刻就投身铁路新南站的改建。徐志红面临的就是这样一种状态:铁路新南站的区域内,同时有3个施工单位11个施工单位入驻,每一个施工单位都想尽快完成任务,要求施工同步进行,狭小的场地上可谓是“螺蛳壳里做道场”。

面对这样的情况,作为南站区域开发建设指挥部副总指挥的徐志红整日整夜地泡在施工现场,在漫天扬尘的工地,现场踏勘,及时了解项目进展,解决影响这样豪情壮志的场面联系在一起。

而一处处重点工程渐次亮起的灯光却让人们看到,这位看似柔弱的女子,靠着一股扎根一线,科学创新的“钻”劲,带领团队,创下了“500天开通新南站”的记录。

“奋战500天,开通新南站”,面临这样一个艰巨的任务,徐志红首先要破解的是一个看起来几乎不可能的难题:在5个月不到的时间内,完成1481户居民的征迁工作。

(记者 周琼)