

创先争优 争做人民满意公务员



公务员是党的路线、方针、政策和国家法律法规的
执行者,建设一支政治坚定、业务精湛、作风过硬、人民
满意的公务员队伍,事关发展大局。
今年5月,中共中央组织部、人力资源和社会保障

部、国家公务员局出台了《关于开展带头创先争优争做
人民满意公务员活动的意见》,按照全省统一部署,我
市结合自身实际,在全市迅速开展“全心全意为人民服
务争做人民满意公务员”争创活动。活动中,我市各级

机关和广大公务员恪尽职守,勤勉尽责,取得了比较突
出的业绩,涌现出了一批成绩突出、人民满意的先进典
型。为充分发挥先进示范引领作用,推动争创活动进一
步扎实深入开展,今日起,本报推出先进典型系列报道。

开栏的话

履职尽责创先争优 服务大局做表率

——郑州市人民政府办公厅开展争创人民满意公务员集体活动综述

本报记者 王红

核心提示

我们对美好未来的笃信不疑,离不开整个城市快速发展进步的累积,而推动城市发展进步的,是这个城市里的人,其中,作为人才队伍建设三大主体之一和治市政主体的公务员队伍和党政人才功不可没。

作为全市政府机关“排头兵”,在“带头创先争优、争做人民满意的公务员集体”活动中,市政府办公厅结合工作实际,精心组织,周密部署,以开展制度建设年、作风建设年和提升年活动为载体,履职尽责创先争优,服务大局做表率,机关科学化发展水平不断提高,有力推动了各项工作的顺利开展。

争做人民满意公务员

切实增强紧迫感责任感

开展创先争优争做人民满意的公务员活动,是强化机关宗旨意识,加强思想政治建设、能力建设、作风建设、反腐倡廉建设,提高推进科学发展能力、服务人民群众能力,解决实际问题,应对复杂局面能力的必然要求和重要举措。市政府办公厅作为全市政府系统的中枢机关,充分认识并全面领会争创活动的深刻内涵,对于履职尽责和服务大局具有重要意义。

充分凝聚公务员群力 提升“三个服务”水平

近年来,市政府办公厅坚持把提高工作效能和服务水平作为重要抓手,先后组织开展了制度建设年、作风建设年等一系列活动,极大地激发了全体公务员创先争优、干事创业的工作激情,服务领导、服务同级机关、服务基层群众等“三个服务”的质量和层次显著提高。为进一步深入开展争创活动,今年市政府办公厅决定开展质量提升年活动。对此,他们充分认识到两项活动之间的辩证关系,真正做到两项活动互促互进、共同开展、同步推进。首先,争创活动是旗帜、是方向。活动将有效凝聚办公厅广大公务员力量,进一步激发争创活动的积极性、主动性和创造性,他们要求各处室、各单位要瞄准全国、全省各种各类荣誉称号,制定争创活动的目标计划,树立敢为人先、勇争一流的思想,增强逢一必争、逢冠必夺、逢旗必扛、逢优必创的观念,敢于在全国同行找位置、勇于在全国同行比高低。其次,争创活动是拓展、是深化。通过建立优良的质量目标体系、有效的质量监控体系、现代的质量管理体系,进一步丰富和深化、融合和贯通、落实和体现争创活动,从而大幅提升办公厅机关服务质量和工作水平。

深化三项活动成果 改进质量规范流程

从2009年开始,市政府办公厅通过开展制度建设年、作风建设年和提升年活动,建立了责任明晰、领导有力、运转有序、保障到位的工作机制,形成了一级干给一级看、一级带着一级干的责任体系,机关服务水平、服务质量有很大改进,工作不断规范,纪律进一步增强,市委、市政府领导和社会各界对办公厅的工作给予充分肯定,为深化争创活动打下了扎实的制度基础、作风基础和质量基础。针对办公厅工作中存在的问题,他们不为问题找借口、只为困难找路径,认真梳理已有的各项制度,对行之有效的予以确认,对需要完善的予以补充,对没有建立的予以增添。按照“突出先进性、增强针对性、注重操作性、体现长效性”的原则,严格修订程序,凝聚集体智慧,广泛征求意见,共修订完善了5个方面49项规章制度,先后建立了干部职工佩证上岗制度、机关文明用语制度、干部成长交流制度等,并大力督查落实。

解放思想振奋精神 围绕中心服务大局

今年是我市实施“十二五”规划的开局之年,也是郑州都市区建设的起步之年,更是打造中原经济区核心增长区,构建全国重要的区域性中心城市和最佳宜居环境城市,发挥龙头作用、重心作用和示范带动作用“一区两城三作用”的关键之年。市十次党代会进一步明确了当前和今后一个时期我市经济社会发展的各项目标任务,特别是对郑州都市区建设为载体,构建“一区两城”、发挥“三个作用”提出了更高的要求。作为全市政府系统的司令部、参谋部、后勤部,作为市政府的综合办事机构,办公厅对外是政府的“外脑”,对内是协调各方的“纽带”,服从要务,谋好政务,办好事务,搞好服务,工作性质具有政治性,工作地位具有枢纽性,工作内容具有综合性,工作方式具有程序性。办公厅争创活动开展的好坏、质量和效能的高低,决定着全市各项工作能否高效运转。开展争创活动,就是要提升办公厅广大公务员的思想意识,锤炼思维方法,达到辩证思维的全面、系统思维的缜密、直线思维的执著、逆向思维的睿智、发散思维的差异、和谐思维的包容。开展争创活动,就是要振奋精神,鼓舞斗志。好的团队要精气神、气足、神旺,要靠大气挺脊梁,靠正气树立形象,靠志气实现理想,靠和气凝聚力量,靠朝气迎来希望,靠勇气克难排障,靠人气团结兴旺,靠才气书写华章,在争创活动中实现自我超越。

转变职能开放视野 提升现代管理理念

近年来,市政府办公厅不断加强制度化、规范化、科学化建设,机关管理工作体制逐步完善,工作机制日益健全,初步实现了政务公开化、工作标准化、操作程序化、管理现代化、考核经常化的目标。但是,办公厅还存在这样那样的问题,比如,管理靠经验,服务靠感情,工作随心愿,缺乏与国际接轨的现代管理理念;处理复杂问题和突发事件的水平还不高等。对照优秀的目标、对照卓越的坐标、对照先进的理念,市政府办公厅认真加强学习,迅速更新现代管理理念。通过争创活动做到思维超前、思想现代,具备国际视野和全球眼光,在具体工作中做到信息有反馈、行为有规范、管理有程序、工作有标准,做到“五个不让”,即不让重要会议或活动的差错在自己这里发生,不让文件在自己手里积压,不让信息在自己这里中断,不让领导交办的事情在自己这里延误,不让办公厅的形象在自己这里受损。



以制度建设年、作风建设年和提升年活动为载体,推动争创活动开展。



开展“市长电话”进社区活动,转变作风,服务基层和群众。



围绕素质提升,开展多种形式的学习教育活动。

3

构建争创长效机制

提高政府执行力运作力

争创活动时间跨度长,要求标准高。市政府办公厅严格按照活动的安排部署,高度重视,精心组织,坚持不懈,务求实效,真正把争创活动组织好、开展好、落实好。

为确保争创活动的顺利开展,市政府办公厅构建组织领导机制,并专门印发了活动实施方案,成立了活动领导小组,领导小组下设办公室,负责活动的组织实施和督促检查等具体工作。各处室负责人作为本处室争创活动的第一责任人,亲自抓、负总责、做表率,坚决做到领导到位、责任到位、措施到位、落实到位。严格按照活动实施方案的要求,确保规定的步骤一个不少、规定的内容一项不漏、规定的标准一点不降,各项工作任务落实到每个岗位、每一个人,以领导带群众,以机关带基层,促进争创活动的深入开展。

为确保争创活动取得实效,市政府办公厅建立大督查机制,抽调人员成立督查组,采取综合检查与专项检查、全面检查与重点检查、定期检查与不定期检查、明察与暗访相结合的方法,开展督导检查,及时发现和纠正问题,及时纠正问题,做到举一反三,将事例变“案例”,将经验变规律。建立活动开展倒逼机制,加强对活动全过程的倒逼管理。按照既定的目标任务和工作任务,倒推各处室及机关人员的责任和任务,倒推每月、每周、每日直至每日的工作进度,建立健全以日保周、以周保旬、以旬保月、以月保季、以季保年的活动方案控制体系。

为提高争创活动实施质量,市政府办公厅构建了新的绩效考核机制。以往,传统的考核制度重业务、轻管理,重结果、轻过程,重年终、轻平时,重奖励、轻惩处,重发现、轻改进,不利于促进工作。绩效考核作为现代行政管理的重要组成部分,用科学的方法、标准和程序,评价业绩、成就和工作过程,并对成果进行深层考察与追踪,做到绩效考核、绩效评估、绩效管理的一体化执行,由评比督查转为导向驱动,体现了工作的导向作用和驱动作用,具有更强的操作性,是提高工作效能的新机制、新模式。市政府办公厅的争创活动坚持与绩效考核工作紧密结合,建立以目标责任落实、运行跟踪监控、绩效评估评价、绩效结果运用为重点的绩效管理制度,不断优化工作流程,简化办事手续,提高办事效率,达到办事速度和质量的“双提高”。绩效考核严格标准,真评比、真考核,按照百分量化考核细则,既评优又评差。通过奖优罚劣,让先进得到鼓励,让落后得到鞭策,达到了共同提高、共同进步的目的。

为营造争创活动浓厚氛围,市政府办公厅构建协调联动机制,着力加强正面宣传引导,确立争创活动的主基调。充分利用机关办公网、简报、宣传栏等载

体,大力宣传争创活动中涌现出的好经验、好做法和好典型,为活动开展营造良好的舆论氛围。按照活动方案的阶段部署,及时总结阶段性成效,挖掘新鲜经验,表彰先进集体和先进个人,充分调动广大公务员参与争创活动的积极性和主动性。

通过开展争创活动,市政府办公厅有力促进了各项工作的开展,取得了明显成效。

围绕郑州都市区建设、跨越式发展战略,招商引资和重大项目建设,认真开展调查研究,协调服务工作主动到位。2009年,参与制定了跨越式发展三年行动计划,确定了投资总额超过4000亿元的十项重点工程366个项目,并不断加强协调服务,帮助企业解决困难,协助市委、市政府领导大力开展“南下北上”大招商活动,主动承接产业转移,取得了明显成效。2010年,紧紧围绕项目建设,继续推动“大招商、招大商”活动,招商引资取得重大突破。特别是富士康项目的成功引进,其规模之大、外向度之高、对经济增长的拉动作用之强在内陆地区前所未有。2011年,面对“十二五”的新形势、新机遇、新挑战,围绕省委、省政府构建中原经济区的战略构想,加强调查研究,加强协调,精心组织,协助开展郑州都市区规划编制工作,着力打造中原经济区核心增长区,建设全国重要的区域性中心城市和最佳宜居环境城市,充分发挥龙头作用、重心作用和示范带动作用。

突出工作重点,促进了工作落实。积极开展协调沟通工作,协助市政府领导开展了“城市管理年”活动,加强数字化城市建设,数字化城市管理系统投入运营,三级政府四级管理的城市管理体制和政府引导、市场运作的城市运行机制进一步强化。协助有关单位编制完成了郑州市经济社会发展一系列战略规划。深入开展调研,为构建汽车及装备制造、物流商贸、文化创意旅游和电子信息四大战略性新兴产业建言献策。始终关注综合交通枢纽建设,积极推动构建现代都市交通体系。2010年以来,以畅通郑州为载体,协助组织、全面实施了“畅通郑州”工程建设,完善交通设施,构建立体交通体系。同时,通过加强公务用车管理、完善交通智能管理系统等措施,全市交通秩序明显好转,通行能力不断增强。

围绕向人民群众承诺的“十大实事”,加大督促落实,切实改善民生。三年来,每年年初通过市长电话、报纸、ZZIC和群众来信等各种渠道征集社会各界的意见和建议,进行细致的整理和筛选,经市委、市政府研究确定全年要办理的“十大实事”。平时,注重抓好“十大实事”的督促落实,确保“十大实事”的全面完成。

2

全心全意为人民

提高服务主动性针对性

思想是行动的先导,目标是前进的指针。开展争创活动必须理清思路、明确任务、完善措施、构建机制。市政府办公厅以争创活动为载体,在开展制度建设年和作风建设年“回头看”的基础上,扎实开展质量提升年活动,围绕“五提升”、实现“五争创”。

围绕素质提升 争创最佳学习型组织

开展争创活动,第一要务是学习。市政府办公厅结合岗位学,带着问题学,专题辅导学,外出考察学,坚持不懈学,忙里偷闲学。组织学习考察组到全国20多个先进城市考察取经,学习他们在质量建设、效能提升、作风建设等方面的先进经验。邀请国内在市场经济、质量管理、绩效考核等领域的知名专家到办公厅开展高端讲座20多期。在清华大学、上海交通大学等国内著名高等学府举办全市政府办公室系统高级研修班5期。为公务员购买当今经济社会发展最前沿的理论书籍1000多本,制订详细的学习方案,鼓励全体党员干部参加在职学习和职业资格认证考试。选调20多名公务员开展上挂下派挂职锻炼,切实提高公务员队伍的综合素质。引导公务员养成“上班先开机、上网学知识”、“天天写日记、周一小结”等好习惯,在机关形成了崇尚学习、勤于学习、善于学习的良好氛围,不断培养和增强全体公务员高瞻远瞩的眼力、运筹帷幄的智力、举重若轻的魄力、处变不惊的定力和扭转局面的合力,努力打造政治上坚定可靠、工作上勤奋努力、学习上坚持不懈、作风上务实重干、氛围上团结和谐、生活上洁身端行的公务员队伍。

围绕管理提升 争创最强创新型团队

一流的服务要靠一流的人才来提供,一流的人才要靠一流的制度来管理,一流的制度要靠一流的理念来制定。市政府办公厅积极探索建立质量标准体系、质量评价体系、质量保障体系、质量保障体系。在专业机构的指导下,借鉴外地先进经验,依据服务导向原则、灵活权变原则和整体统筹原则,构建职责明确、全员参与、预防为主、持续改进、过程管理的流程控制系统,借助先进的管理软件等技术系统,提高政务网络操作程度,在服务态度、工作质量、环境仪表、办事效率和廉洁奉公等方面走在了政府机关的前列。

围绕效能提升 争创最满意公务员集体

省委常委、市委书记连维良在市委办公厅、市政府办公厅工作座谈会上指出,办公厅在五个方面有非常重要的职能、责任和任务,即杰出的执行、出色的协调、主动的服务、卓越的参谋和完美的落实。市委副书记、代市长吴天君也对办公厅工作提出了明确的要求。这些都为办公厅开展争创活动指明了方向。

按照市领导的指示和要求,市政府办公厅重点发挥好四个方面的功能。一是发挥好决策“润滑剂”功能。在政府重大决策出台与实施前,深入调研、听取指示、做好汇报,做到参谋不参断、到位不越位、尽职不失职、辅政不乱政、发言不胡言、帮忙不添乱。找准位置,超前参谋,不以言轻而不说,不以位低而不和,不以好恶而固执己见,不以阴暗而见风使舵,不以理直而气斗如牛,不以无关而沉默寡言。二是发挥好联系左右的“磨

合器”功能。准确把握领导意图,充分尊重基层和群众意见,善于沟通协调、主动服务,多通气兼顾各方、多商量妥善处理。把能够解决的问题解决在上报之前,解决不了的问题逐级上报。三是发挥好联系群众的“黏合剂”功能。始终坚持把群众的呼声当做第一信号,把群众的需求当做第一选择,把群众的利益当做第一考虑,把群众的满意当做第一标准。四是发挥好人才培养的“孵化器”功能。坚持以人为本,倡导人文关怀,引进人才培养竞争机制,用事业留人,用真情留人,用待遇留人,满足情感需求、岗位需求和事业需求。在政策允许的范围,千方百计解决好公务员关心的实际问题,尽力解除后顾之忧,营造拴心留人的良好氛围。

围绕作风提升 争创最优服务型机关

按照“强素质、比技能、育作风、树形象”的要求,以提升基本技能和专项业务素质为重点,市政府办公厅在全体公务员中深入开展岗位练兵活动。切实做到“三高一低”,即工作高质量、服务高效率、标准高品位、运转低成本。突破瓶颈,优化流程,压缩串并,尽量并行。会务和重大活动做到周密周到,提前介入,做好预案,周密安排,精心组织。综合文稿起草工作精益求精、反复锤炼,打造精品,不出次品,杜绝废品,起草的每篇文稿都要让政府领导满意,让社会各界叫好,为领导开展工作提供优质服务,真正发挥以文辅政作用。督查工作围绕重大决策和领导交办事项,由部门督查向开门督查、一般督查向重点督查、受命督查向主动督查转变,通过开展多种形式的大督查活动,确保各项重大决策的有效落实。调研决

策和信息工作围绕大局和中心工作,深入调查研究,畅通信息渠道,开发订时反馈,收集网络信息,加强沟通,及时反馈。所有工作都能落实到日常一言一行之中,体现到工作一点一滴之中。深入开展“策策问促跨越”和“市长电话进社区”等活动,努力解决群众最关心、最现实的利益问题。坚持领导带头转变作风,在办公厅持续唱响“全体同志向处长看齐、处长向班子看齐、班子成员向班长看齐”的口号,形成“一级抓一级、一级给一级看,一级带着一级干”的良好氛围。认真执行首问负责、限时办结、服务承诺等制度,实行预约式服务、酒店式服务、上门主动服务,开展优质服务百日竞赛活动,全面实现由被动服务向主动服务转变,由单一服务向全面服务转变,由一般服务向重点服务转变,由热情服务向感动服务转变,由指挥式服务向保姆式服务转变。

围绕形象提升 争创最具影响力文明单位

2009年,市政府办公厅成功创建为省级文明单位,从今年开始,市政府办公厅又启动了创建全国文明单位的各项准备工作。加强思想道德建设,提高思想修养,把个人价值追求与党的事业和本职工作融为一体,强化宗旨意识,树立远大理想。加强文明礼仪建设,在机关醒目位置设立文明提示牌,持续推进岗位承诺,落实文明礼仪规范,展现新时代政府办公厅公务员的良好形象。创新机关文化载体,持续组织开展精神文明创建活动,以先进文化引领机关建设。强化廉政教育,创新教育形式,增强法制观念和纪律意识,筑牢拒腐防变的道德防线。