

创先争优 争做人民满意公务员

优化城市交通 让百姓出行更方便

——郑州市交通运输委员会争创人民满意的公务员集体活动综述

核心提示

交通,是一座城市的血脉;畅通郑州,事关千家万户,事关民生改善,事关经济社会发展。

在绿城努力打造中原经济区核心增长区的前行路上,如何能给郑州加速前行提供强大助力,如何能让郑州居民享有真正的自由出行、方便出行、畅通出行?朝着这一目标,郑州市交通运输委员会以开展争创“人民满意的公务员集体”活动为契机,深入贯彻落实科学发展观,坚持“四个重在”实践要领,围绕交通工作“四大战场”,始终把为民服务作为根本宗旨,把人民满意作为最高标准,不断强化创新意识、履职意识、服务意识,竭尽全力为“畅通郑州”贡献力量。



市交通委党员志愿者帮助老人乘车

情系民生

加快畅通郑州工程建设

便民出行

提升道路运输保障能力

要实现畅通郑州,交通基础设施建设必须走在前列。

为了充分发挥交通的先导和基础作用,市交通委紧抓经济发展的大好机遇,充分发挥政策优势,在市委、市政府的领导下,履职尽责,昼夜兼程,克难攻坚,积极推进交通基础设施建设,建成竣工并投入使用了一批项目,在建续建了一批项目,开工建设了一批项目,推动郑州交通基础设施建设实现了跨越式发展。

一方面,郑州干线公路建设长足发展,为城市经济建设奠定了基础,方便了广大人民群众出行。西绕城公路、铁魏公路、郑汴物流通道新建工程西段、国道107线郑州段改建工程北段、黄河公铁两用桥公路段、南四环与嵩山南路立交新建工程、花园口互通式立交、客运南站等一批项目投入使用。郑州综合交通枢纽公路客运站、花园口与连霍高速公路互通式立交、郑开大道与京港澳高速公路互通式立交、中州大道与新郑快速通道互通式立交等一批项目启动建设。2008年至2010年三年间完成投资121亿元,占“十一五”期间完成投资总额的86.8%。

另一方面,农村公路完成投资20多亿元,公路通乡镇率100%,行政村通车率100%,在全省率先实现“村村通”。我市公路通车总里程达到12209公里,路网密度达到每百平方公里164公里,分别超出计划目标22个百分点和82个百分点,为全市经济社会健康发展和社会主义新农村建设提供了有力保障。

为有效解决城市日趋严重的交通拥堵问题,保障中心城区交通畅通,更好地适应社会经济发展的要求,最大限度保障市民的畅通出行、平安出行、快乐出行,市交通委出台了一系列应对措施:

实施城乡客运公司化改造,加快农村客运网络化建设,全面普及了“新农巴士”,客运线路公司化改造率达85%以上,实现了全市乡镇通客率100%、行政村通客率100%的目标;开通了4条城际公交线路,以郑州为中心的中原城市群城际公交进入快速发展期;营运客货车辆达11.9万辆,客运量、客运周转量、货运量、货运周转量分别是“十五”末的2.6倍、2.8倍、3倍、6倍。

坚持公交优先发展战略。在普通公交快速增长的情况下,投入6亿元建设快速公交,方便了群众出行;公交车辆、公交线路较“十五”末分别增长57%和27%;2010年8月1日,郑州公交空调车价格降为1元,让老百姓享受到了更多的实惠。空调公交车降价后,快速公交日均客运量达34万人次,最高达41万人次,最高客运量为降价前日均客运量的2倍以上;进一步规范了公交运营管理,提高准点率,缩短候车间隔,延长服务时间,最大限度方便市民出行。

建设出租汽车停靠站343个,新建加气站21个,改善了营运环境。加强运输组织协调,连年圆满完成了煤油运、春运等满足经济社会发展和社会生活需要的运输任务,特别是北京奥运会、汶川抗震救灾、抗击低温雨雪冰冻灾害等特殊时期的突击运输任务;按时撤销了5个政府还贷二级公路收费站,方便了车辆运行。

为最大限度满足乘客需求,市交通委适时调节运营方式,及时延伸和改进服务,不断提升公共服务水平。一方面尝试打造新的服务品牌,组织公交总公司、交运集团在大型企业、大型工程、大学园区开展了“城市公交定制服务”和“长途客运站前移”,在约定的时间、约定的发车点和目的地为在“三大地区”工作的群众提供约定的班次运输服务。通过打破常规,创新运营机制,做到了贴近服务和个性化服务,既方便了市民出行,为城区解堵发挥了作用,同时也实现了交通运输方式新的转变以及社会效益和经济效益“双丰收”。另一方面,针对当前城区交通现状,研究提出了发展长途客运卫星站的设想,拟通过这种模式,有效解决目前我市道路客运所面临的城市外围人群出行不便、站外上入致便安全监管缺失,以及出入市口客运市场混乱等问题;目前,已研究形成初步工作方案,计划年内完成3个长途客运卫星站建设。

转变作风

提高交通服务效能

按照“两转两提”和为民、务实的要求,市交通委不断拓宽服务领域,改进服务手段,创新服务方法,围绕“五个着力”,扎实推动服务型机关建设。

着力改进服务方式。为切实方便市民,市交通委重点从三方面细节入手:其一,实行“一站式”服务。坚持把办事大厅建设与推进开放型服务型机关建设结合起来,从硬件建设、人员配备、政务公开等方面入手,将能集中办理的事项全部集中纳入综合办事大厅,并推行首问负责制、一次性告知制、即时办结和限时办结制,为社会和市民提供直接面对面的“一站式”服务,进一步简化了审批程序。其二,实行“引导式”服务。改变群众来机关办事首先进行登记的做法,推行酒店式引导服务,对来机关办事人员不再登记,而是由值班员负责将办事人员直接引到相关处室。其三,实行“预约式”服务。市交通委办事大厅和机关具有行政审批职能的业务处室,双休日实行值班制度,对因特殊原因无法在工作日内办理或特别紧急的事项,可在双休日通过电话提前预约办理,为群众办事节约了时间。

着力推进政务公开。深入推进政务公开,是加强开放型服务型机关建设的核心内容。市交通委按照“公开是原则,不公开是例外”的要求,把涉及行政管理服务的基本信息在网络予以公开,实行行政权力透明运行,切实保障群众的知情权。建立了季度新闻发布会制度、每周市民开放日制度,通过设立电子多功能公示栏、办事指南等多种方式,保持政务公开的经常性、连续性;定期邀请人大代表、政协委员、业内人士和市民代表参与、参加交通行业的方案论证、政策制定、项目建设等重大事项,广泛征求意见建议。同时对各项重点工作、重大决策以及工程项目及时进行公示,接受社会监督。机关人员采取了统一挂牌上岗制度,自觉接受服务对象监督;在新浪网开通了“郑州交通”官方微博,是全国交通行政主管部门首先开通的官方微博,为公众提供了方便的沟通交流平台,粉丝目前已达25万余人。积极开展“群众满意基层站所”评创、民主评议行政执法单位、举办“政风行风在线访谈”,定期召开民主评议政风行风情况通报会,主动接受群众和企业的监督,提升了服务质量。

着力拓宽服务渠道。2009年8月,开通了郑州交通“96669”服务热线,实行24小时不间断运行,及时为市民提供服务。热线服务内容涵盖了交通领域各个方面,即:接受群众和业户对交通运输的意见、建议;受理交通知识咨询、交通产业政策、交通规划和交通业务办理程序咨询;提供交通信息服务查询;受理抢修救援服务;受理对政风行风、行政执法、交通服务投诉,努力做到“回答任何人提出有关交通的任何问题,倾听任何人提出有关交通的任何意见和建议”。实行委领导和处室负责人每周进热线制度,答复市民提出的问题和建议。为保障高效率的便民服务,服务热对市民提出的问题能立即答复的即时答复,不能当场回答的进行登记,交由有关部门限时办理并及时回复。热线开通两年多来,共受理电话10余万个,其中咨询电话近7万个,回复率100%,群众满意率达98%以上。

着力推行开放日制度。市民开放日制度是市交通委开放型服务型机关建设的重要内容之一,让市民通过近距离接触,了解和感受交通机关的日常工作的。一是定时开放。机关的办公环境和交通文化展览系统每周六向社会公众开放,让更多的群众理解和支持郑州交通工作。二是预约开放。机关、团体、企事业单位和市民可提前通过“96669”服务热线进行预约参观。为体现市民开放日制度的成效,市交通委选拔了4名优秀工作人员担任讲解员,向参观人员讲解交通发展概况、产业政策、产业规划、产业动态和相关法律法规,传播丰富多彩的交通文化。截至目前,共接待了2万余名市民、9000余名省内外社会各界人士参观,受到社会各界的广泛关注。

着力加强电子政务建设。围绕“推行透明政务,打造阳光政府”的目标,市交通委充分利用现代科技手段,升级改版了郑州交通信息网。为突出网站的便捷性。2009年8月,市交通委组织有关专家对郑州交通信息网进行了全面改版,开设了政务公开、在线办事、公众互动等20多个主要栏目;以及媒体聚焦、媒体会客室、九州交通等40多个分级栏目;开办了网上论坛、博客等相关栏目,使机关工作更加便捷公开、规范高效。突出网站的服务性和交通中心工作,全面涵盖了涉及交通建设、交通运输、交通改革、交通安全等方面的工作,确保在第一时间内为人民群众提供准确的交通信息服务;突出交通行业特色,建立了办事指南、在线申请、状态查询、网上出行服务等与人民群众生活密切相关的栏目;为市民提供交通服务和安全出行发挥了积极的作用;突出网上舆论引导,开办了媒体看交通、九州交通、媒体会客室等栏目,成为展示交通建设成就和交通文化的重要窗口。

创新机制

提高行业行政服务效能



长途客运中心站的党团员爱心服务站

在开展争创活动中,市交通委坚持以创新管理机制为抓手,不断提升服务质量和效能。

为进一步完善机关工作管理制度,市交通委建立了完善了公文处理、公务接待、会议、档案管理、行为规范、公务用车管理、信访稳定、信息公开、督查等20余项规章制度,构建了科学化、规范化的机关管理制度体系,形成按制度办事、以制度管人、靠制度管权的工作机制;在委机关实行“机关周边3公里范围以内公务出行一律使用公务自行车制度”,使公务用车使用率降低了约70%,得到了多家媒体和网站的宣传,受到了群众的好评。

为创新机关人员考评机制,2008年,市交通委对机关工作人员管理方式进行创新,将德、能、勤、绩、廉、学六个方面量化为具体的考评指标,形成了内容具体、责任清晰、奖惩分明的考评和管理体系,在考评管理工作中实现了“四个转变”,即:变年末一次性考评考核为常态考评,实行周讲评、月考核、季汇总、年总评,避免对个人工作评价的片面性,真实反映工作实绩;变被动考评考核为主动考评,使考评工作与个人履行的职责相结合;变考评监督为导向驱动,体现工作导向和警示作用,激励奋勇争先,及时鞭策后进;变原则要求为量化可考、可查、可复核指标,提高了考评工作的公信力。同时,坚持每月在机关办公楼一楼电子显示屏和郑州交通信息网上公示月考评前十名和后五名人员,形成了奋勇争先、勇争一流的浓厚氛围。考评结果作为评优评先、干部培训等方面的重要依据。

为创新干部管理机制,为全面推进争创活动,实行了领导点评工作机制,对工作人员的绩效量化考评,每月由主管领导对复核情况进行点评分析;对各部门职责工作进展情况进行周例会由主要领导进行点评分析;对委领导分管工作,每日召开碰头会,由交通委主任进行点评;对公路运输、城市客运、交通基础设施建设投资完成情况,每月进行一次报告分析。通过点评,及时发现問題,解决问题,查找不足,把握进度,促进争创活动取得实效。

创新重点工程建设管理体制。成立了郑州交通重点工程建设管理中心和财务管理中心,对全市交通重点工程建设实施统一指挥、统一管理、统一协调、统一服务。建立了重点工程建设周例会制度、重大事项现场办公制度、工程建设进度分包、问责机制和交通重点工程建设项目代表制度,促进了交通重点工程建设有序推进。多措并举开展反腐倡廉工作,进一步健全监督体系,对重点工程实行事前廉政监督、事中跟踪监督和事后效能监察,确保了资金安全、工程质量和干部廉洁。

创新交通运输应急管理机制。针对当前社会突发事件增多的实际,进一步完善道路运输、工程建设、消防安全等各类交通运输工作的预案预警和应急处置机制,并定期组织演练,进一步提高处置突发事件的能力,确保发生紧急情况时,能够在第一时间内进行处理。今年1月,市交通委机关作风建设经验被郑州市人民政府办公厅转发,在全市推广学习。



客运总站青年文明小组为乘客提供爱心服务

提升素质

增强为民服务能力

开办“郑州交通讲坛”。“郑州交通讲坛”作为一项常规性培训,市交通委每月举办一期,聘请国内有名的专家学者到“郑州交通讲坛”授课,使广大干部职工能够及时了解最前沿的发展理念、最先进的研究成果,不断提高机关人员思想政治素质和业务水平,确保广大干部职工队伍的自身素质与时代要求相适应、知识和本领与履行职责相适应。目前已举办了30期,听课人数近万人。

建立定期专业培训制度。交通系统作为民生行业,关系千家万户的切身利益,为进一步加强交通运输系统法制建设和行政执法队伍建设,促进全市依法行政工作健康发展,市交通委建立了交通执法人员专业法律知识定期培训制度,对全市交通运输执法单位的工作人员进行全员培训,不断提高依法行政水平,树立服务型行业的良好形象。市交通委在全省交通运输行政执法监督检查评比中获得第二名。

广泛开展岗位练兵活动。根据岗位需要,广泛开展岗位练兵活动,定期举办公文写作、微机操作业务竞赛、交通执法、安全生产等知识竞赛和“金点子”、“文明服务在交通”演讲比赛等业务提升活动,公务员的业务素质不断得到提升。2011年,被市公务员岗位练兵活动领导小组评为“2010年度公务员岗位练兵活动先进单位”。

文化聚力

促进交通运输行业文明建设

凝练交通文化核心。市交通委在工作实践中,认真总结了“逢山开路、遇水架桥、克难攻坚、开拓创新的”郑州交通建设精神和“争分夺秒、昼夜兼程、强力推进、勇往直前”的郑州交通运输精神,提出了“先锋交通、民生交通、生态交通、平安交通”的工作目标,“狠抓重点、关注焦点、增加亮点、去除污点”的工作要求,以及“清风车船、明月路桥、朝阳产业、丹心铁军”的郑州交通形象宣传口号,把它们作为郑州交通系统加强思想政治建设的重要内容,作为交通魂,聚交通万众之心,焕发干事创业热情。

建立交通文化展示系统。市交通委结合办公环境改造,利用走廊等公共空间建立了交通文化展览系统,集中展示了交通发展成就、发展历史、长远规划以及交通装备、交通科技、交通工具等交通行业发展全貌。光荣与梦想展览馆,将新中国成立以来郑州交通系统涌现出的120个国家、省、市先进集体和560多名国家、省、市先进个人进行了统计,建立了档案,并制作了“郑州交通英模榜”;将交通建设与发展的重大历史阶段、重大成就和业绩以历史图片的形式进行展示,用光荣的史册,传承光大交通精神,用科学创新的理念,实践交通发展的伟大构想。

积极开展行业文明创建活动。为全市交通系统营造干事创业、力争上游的浓厚氛围。一是坚持每年开展一个主题,每年一个特色,在全系统广泛深入开展主题实践活动。2008年开展了“创先争优、建功立业”活动,2009年开展了“讲党性、比贡献、争当交通先锋”活动,2010年开展了“文明服务竞赛”活动,今年开展了“优质服务年”活动。评选出了“郑州交通十大标兵”、“十大先进集体”、“十大交通先锋”、“十大交通服务明星”,为郑州交通树立了标杆。二是以创建全国文明城市,争创职业道德“双十佳”、“道德规范进交通、诚实守信交通”和“便捷交通、和谐交通、文明交通”为抓手,积极开展“文明窗口”、“文明职工”、“文明执法”等评比活动,不断提高交通队伍的文明素质,全系统涌现出了市级以上文明单位12个,郑州市机动车修配管理处、郑少路政大队等十多个单位先后荣获郑州市职业道德建设十佳先进集体和公民道德建设先进单位。三是成功举办第四届全国交通运输文化论坛,郑州交通文化建设受到交通运输部 and 全国同行业的高度评价。

通过深入开展争创活动,弘扬了郑州交通精神,树立了正确舆论导向,在全市交通运输行业营造了干事创业、勇争一流的浓厚氛围,形成了爱岗敬业、诚实守信、服务群众、奉献社会的良好风尚,有力促进了交通运输事业的发展。

汗水换来累累硕果。近年来,市交通委被国家交通运输部评为“全国交通运输行业文明单位”和被命名为“全国交通运输文化建设示范单位”,是全国中心城市中唯一获得双荣誉的单位;并捧回了“河南省五一劳动奖状”、“河南省交通运输系统先进集体”、“工人先锋号”等60余项先进集体荣誉,连续15年保持了省级文明单位称号。

本报记者 王红