合肥市行风政风建设成果系列展示

全力推进合肥旅游跨越发展

——合肥市旅游局效能建设成果显著



合肥市旅游局局长 桑林兵

2010年，合肥市旅游局按照市委、市政府的工作要求，在市行风办的倾力指导下，紧紧围绕“效率最高、环节最少、收费最低、服务最优”的工作要求，以依法行政、执政为民、服务社会为主题，不断深化机关作风建设，创新工作方法，合肥市旅游行业管理水平明显提高，旅游市场秩序明显优化，旅游服务质量明显提升，游客与社会公众满意率明显提高，旅游环境明显改善。近日本刊就效能建设对该局进行了采访。 方宗根

组织开展系列旅游服务竞技大赛。今年以来，合肥市旅游局分别组织全市旅游企业参加了一系列国家级、省级、市级旅游竞技大赛，参赛人数达520余人次，通过岗位练兵，大大提升了全行业服务水平。组织该市星级饭店参加了今年5月举行的的全省旅游星级饭店服务技能大赛，一举夺得全省团体第一、铺床第一、中餐第三、调酒第三的好成绩；选拔优秀选手参加今年7月举行的2010年全国旅游饭店服务技能大赛，获得了本次大赛单项二等奖，这也是历年来我省参赛选手中获得的最高单项奖，充分展示了合肥市旅游饭店从业人员爱岗敬业的精神风貌、娴熟精湛的服务技能；7月-10月，分别组织了“全国优秀导游员候选人”选拔大赛和2010“旅游难忘安徽”导游大赛合肥赛区选拔赛；11月9日-11日，合肥市旅游局、合肥市文明办、合肥市人力资源和社会保障局、合肥市总工会、共青团合肥市委、合肥市妇女联合会联合举办了合肥市旅游星级饭店服务技能大赛。

打造合肥“诚信旅游”品牌。“诚信立业”是当今企业加快发展的前提，“诚信服务”是打造“诚信合肥”的基础。旅游系统在该市范围内率先开展了此项活动，合肥和平国际大酒店、合肥天鹅湖大酒店等11家高星级饭店荣获安徽省5A级优秀诚信旅游饭店称号；合肥华都宾馆、三河国际大酒店等4家星级饭店荣获安徽省4A级优秀诚信旅游饭店称号；安徽省中国青年旅行社、合肥旅游集散中心等7家旅行社荣获安徽省五星级优秀诚信旅行社；安徽新天地旅行社、安徽金旅雅途旅行社等37家荣获安徽省四星级优秀诚信旅行社。

简化办事程序，提高行政效能。以“提速、提质、提效”为要求，以服务企业为目标，及时有效地办理有关审批手续，实行限时办结制。设立社向合肥市旅游局驻行政服务中心窗口提交申请及相关材料，经审核后，5个工作日内办结并报送给省旅游局审批，2010年1月-10月，许可旅行社17家；备案旅行社分设8家，旅行社网点42个；自2010年5月1日起取消收取导游证（IC卡）工本费，凡材料上报齐全，经查验合格，予以受理，全年制作发放IC卡300余张；完成了对全市2009年参与年审的813多名导游员IC卡刷卡工作；完成了2009年度旅行社统计工作141家；发放导游资格证书405份、导游员岗前培训证书634份。

以四体会为契机，优化旅游服务环境。合肥市旅游局组建了“四体会”旅游咨询网络。制作了精美的旅游咨询展架50个，编印了《合肥旅游地图》和《第四届全国体育大会嘉宾旅游指南》等旅游资料；强化了旅游接待人员的培训。举办了“旅行社创新发展与人才战略研讨班”，由国家旅游局人教司的领导和几位国内著名专家亲自授课，为合肥的旅游企业带来了前所未有的服务知识、服务理念和服务规范，对合肥旅游服务质量的提升将起到画龙点睛的作用。针对“四体会”嘉宾的特点，突出展示合肥“五大文化”，即：包公文化、淮军文化、三国文化、科教文化等供“四体会”来宾选择；并推荐合肥“十佳”旅行社，提供接待服务。承办了“迎四体，游滨湖” 合肥市第四届“春色滨湖”旅游节，共组织了4大类19项活动。

开展大规模联合执法行动。根据合肥旅游市场检查结果和举报情况，发出2份函询通知书，并分别对两家旅行社作出批评教育和立案调查的处理；依据《旅行社条例》对一家违规经营旅行社作出罚款十万元的行政处罚并责令其立即停止非法经营旅游业务；依法对四家旅行社发出《整改通知书》，要求限期整改；严格查处导游违规行为，依据《导游人员管理条例》，对6名违规导游分别作出扣4分、6分和10分的处理决定。设立了旅游投诉中心，始终坚持24小时电话值班，截至目前共接旅游咨询电话500多个，接到旅游投诉113起，其中有效责任投诉27起，其中调解处理重大旅游纠纷一起，全部处理结案，共为游客挽回直接经济损失68829元。增强了各旅游企业处理旅游投诉的能力和效率，在旅游行业掀起了抓质量、管质量的新高潮，提升了全市旅游服务质量，减少了旅游投诉的发生。

效能建设助推阜阳财政上台阶

去年以来，阜阳市财政局全面落实科学发展观，坚持以效能建设为抓手，以民主考评和“百名科长万人评”为契机，以提高执行力为核心，全面加强文风、会风管理和制度清理工作，树立热情服务、勤政高效的工作标准，突出创新、优化流程、实现突破，促进了阜阳财政系统各项工作再上新台阶。为此，我们专程赶赴阜阳，就该局的效能建设工作进行了专题采访。 吴泽玉



加强领导促进作风建设打开新局面

2009年，该局党组把作风效能建设作为该市财政工作的一项重要内容，与全市财政系统能力建设年活动有机结合，加大了对作风效能建设的领导，成立了机关效能建设领导小组，并下设综合组、宣传报道组、督促检查组，定期听取工作汇报，提出改进工作的意见；建立了效能建设工作责任制，明确各科室和二级单位负责人为第一责任人；制订了《2009年市财政局深入推进作风效能建设意见》，形成了“党组统一领导、领导小组指导协调、各科室组织落实、全体职工齐参与”的工作机制，使作风效能建设进入新的发展阶段。

确定目标推进各项工作全面发展

为全面落实效能建设各项工作措施，该局围绕增强学习能力、谋划能力、执行能力、自律能力，进一步提升广大财政干部主动理财、依法理财、民主理财本领。提高全体职工汲取知识、系统思考、联系实际的“三种能力”，实现工作思路、体制机制、管理方式的“三项创新”，掌握判断形势、把握机遇、科学决策的“三个本领”，培养认真负责、严谨务实、雷厉风行的“三大作风”，达到坚定信念、牢固防线、自我约束的“三条要求”，促使全体干部职工在能力上有新提升、在方法上有新举措、在服务上有新提高、在作风上有新转变、在精神面貌上有新气象，着力做好加强作风效能建设和推进工作发展相结合这篇文章。

强化措施推进效能建设取得实效

坚持以民主考评科长活动为契机，全力推进效能建设取得实效：强化每一名干部效能意识，增强工作推进和创新能力；广泛征求社会各方对财政工作意见，增强工作服务质量和效率意识；总结参评科长经验做法，构建长效机制，增强干部职工工作统筹和驾驭能力，从而全面推动财政管理工作取得新的进展。该局参评科室预算科科长杨汇汇同志在2009年度市直民主考评科长活动中被评为优秀科长，名列前茅，其他参评人员也受到好评，得到了市直效能办的肯定和表扬。

依法行政加大政务公开力度

该局将机关效能建设工作总体目标和公开承诺制成了宣传图板，制作了“承诺公示牌”，局党组成员、各科室负责人及局属单位负责人将承诺内容公开上墙，接受广大群众监督；将科室职责和机构分布图上墙公开，方便外部人员办事。实行工作人员在岗明示制度，制发了“阜阳市财政局岗位公示牌”，开通了效能建设投诉热线，建立了自己的门户网站和政府信息公开网财政局网页，对各项财政行政许可审批实行“阳光”操作，公开办事程序、文件依据、办事结果及投诉监督电话等。完善执法责任制，对执法工作和执法行为实现有效控制和管理。按照制度建设推进年关于制度清理的总体要求，该局对各项规章制度进行了认真清理，保障科学高效。进一步修订、完善岗位责任制、AB岗工作制、政务公开制、首问负责制、服务承诺制、限时办结制等各项规章制度。规范了会议管理、资产管理制度。进一步完善了公务接待管理、收发文管理和档案管理、财务管理制度，使各项工作有章可循，坚持依法行政。

强化督查努力形成效能建设长效机制

该局始终把监督检查作为推进机关作风效能建设的重要手段。不仅明确责任，还不断加大监督检查力度。该局效能督查组采取明查和暗访相结合，仅去年就组织了三次大的督查活动，由分管领导带队，重点对支付中心、农村局、非税局、会计科等局属单位和科室进行了督查。对督查中发现的问题，予以通报和批评，要求立即整改，有力地促进了市直财政系统效能建设工作有序开展，取得了可喜的成绩：以2009年为例，该市财政收入同比增长26.7%，大大高出年初的预算任务；财政支出结构得到改善；支持经济发展的力度明显加大；民生工程深入推进；财政管理效能显著增强，各项财政工作取得良好成绩。先后荣获省政府民生工程实施杰出奖、市政府目标考核先进单位、市效能建设工作先进单位、市政风行风热线优秀上线单位等近20余项荣誉称号，受到了社会各界的好评。阜阳市全体财政人一致表示：今后将抢抓省委省政府加快皖北发展的重大机遇，认真贯彻落实市委、市政府的决策部署，努力构建效能建设的长效机制，奋力拼搏，扎实工作，全面提升财政科学发展水平，全力推动财政工作再上新台阶。