

我市在温州率先开通审批服务短信评价平台
服务满意不满意,回复短信说一声

本报讯(记者 欧苗苗 通讯员 陈进波)“您好,您的申请事项[迁居迁移【市公安局】]已办结,回复1为满意,回复2[原因可选]为不满意。”昨日,市民葛神良在市审批服务中心办完业务时,收到了这样一条短信,他回复“满意”。

“短信评价,让我们想说什么就说什么,办事人员的服务态度好就是好,不好就是不好。”葛神良说,以前当着工作人员的面评价,容易受“面子”等因素影响,难以对服务人员作出客观评价。

今年3月份开始,市审批服务中心创新审批服务满意度测评方式,在温州率先开通审批服务短信评价平台,对每一项办件的服务态度、办事效率作回访反馈,服务对象也可编辑短信,对窗口办事人员的服务态度和质量,进行“背靠背”评价。

据介绍,“短信评价”是在市审批服务效能电子监察系统基础上,增加

审批服务满意度短信评价系统,搭建起的一种新的监督平台。该评价系统就是在群众办理相关业务时,工作人员都将录入其办理业务的各类信息,他们可通过网络对自己办理业务进展情况查询。请办事项完结后,系统会自动给办事群众发送一条手机短信,群众按短信提示的操作方法回复,即可对窗口办理人员的服务质量进行评价。

“过去群众对窗口服务进行评价,是采用办件反馈单和电子评价器等面对面方式,弱化了服务对象的真实评价,带有较强偶然性、主观性,结果往往有失偏颇。”市审批服务中心主任张晓勇说,短信评价是对我市行政服务工作评价系统的有力补充,它改变过去“面对面”测评为“背对背”方式,打破了群众“怕惹麻烦”的畏惧心理,更能反映他们真实感受和服务的真实水平。

据统计,“短信评价”运行一个多月来,已收到1179条反馈信息,其中“不满意”信息26条。“对于不满意的短信,我们会及时回访,核实后向相关服务单位提出整改意见,督促其改进。”张晓勇说。

近日,一市民在办理业务结束后,回复短信评价“工作人员服务态度不好,板着脸,却与旁边的同事有说有笑。”

市审管办督查科工作人员在查看到该短信评价后,对当事人进行电话回访,并向经办窗口核实,确定

“不满意”确有其事,则在第一时间对经办窗口进行相应处理,并且在该窗口考核中扣分。同时,市审批服务中心将对各窗口单位的满意度评价情况进行汇总排序,纳入“季度流动红旗”评价体系,并作为窗口单位行风等考评内容之一。

“短信评价”也促进了工作作风的转变。市审批服务中心对“不满意”件做到每日必查看,每条必回访,每件必答复。对工作人员态度不满意的情况,经调查属实的窗口进行约谈、口头警告;对办事群众有特殊要求,但确实不符合条件而导致的不满意,该中心积极与窗口负责人进行协商,在政策允许范围内特事特办,真正做到便民、利民。

为民 务实 清廉
深入开展党的群众路线教育实践活动

强化党的纪律
坚定政治立场

四论深入开展党的群众路线专题教育活动
本报评论员

党的纪律极为重要,它是维护党的团结统一的有力武器,是保持党的先进性和纯洁性的重要条件,是党的路线、方针、政策得以实现的重要保证,对于增强党的凝聚力和战斗力,密切党与人民群众的血肉联系具有十分重要的作用。深入开展党的群众路线专题教育,就是要以这种方式为我市广大党员干部加课、补钙,进一步强化党的纪律,坚定政治立场,使广大党员干部提高政治敏锐性和政治鉴别力,严格遵守党的纪律,真正做到在大是大非面前头脑清醒,立场坚定。

纪律严明历来是我们党的一大优势。我们党从其诞生之日起,对纪律建设一直非常重视,历次党章都对党的纪律作出了明确规定。作为一个有着8000多万党员的大党,没有严明的纪律作保证,就会失去战斗力,成为一盘散沙;全党纪律严明,朝气蓬勃,就能无往而不胜。尤其是在坚定不移沿着中国特色社会主义道路前进、为全面建成小康社会而奋斗的新的阶段,党面临着长期执政和改革开放的双重考

验,加强党的纪律建设显得更为重要。

强化党的纪律,坚定政治立场,一个重要的途径是加强理论学习,用马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论以及三个代表重要思想,科学发展观武装头脑,不断提高理论素质,增强党员干部遵守党的纪律的自觉性,使党员真正树立守纪是福、守纪受益,违纪是祸、违纪害己的观念。同时,要对照党的纪律、群众期盼、先进典型,在宗旨意识、工作作风、廉洁自律上查问题、找差距、明方向,坚决反对四风,筑牢遏制四风的防火墙。

强化党的纪律,坚定政治立场,必须切实做到违纪必究。在广大党员干部中,守纪的人是绝大多数,违纪的人只是个别,是少数。但对少数违纪的人和违纪的行为如何处理,查不查、严不严,对于维护纪律的严肃性至关重要。只有真正做到违纪必究,才能真正维护党纪的权威性、严肃性,纪律才会真正成为谁都不敢去碰的高压线,才能以铁的纪律保障各项事业加快推进。

防汛抢险
实战演练



天色阴沉,连续几场阵雨后,险情突现。集云山水库水位迅猛上涨,有群众不慎落水,一艘冲锋舟迅速靠近落水人员,一名救援队员迅速下水向落水群众游去。此时,冲锋舟熄火,而后救援人员用桨慢慢将船划过去,同时迅速向落水人员投掷救生圈,当冲锋舟划到落水人员身边时,将落水人员捞救上来,迅速向安全地带转移。昨天,浙江省暨温州市防汛抢险演练在我市举行,浙江省防汛机动抢险总队钱塘江支队、温州支队、金华支队、瑞安市人武部、武警中队等抢险队伍以实战演练的形式,赶赴集云山模拟防汛抢险现场,快速解除了险情。

这场防汛抢险演练由省、温州市防汛抗旱指挥部主办,瑞安市防汛防旱指挥部承办。演练项目包括冲锋舟水上救援、移动泵车强排水、堤坝渗水和管涌险情抢护以及无人机侦查等演练。省防指副指挥、省水利厅党组副书记、副厅长虞洁夫,我市副市长倪希杰等到场观摩。

(记者 陈成成 通讯员 戴瑞林/文 记者 孙凇/图)

责任编辑 李群 电子邮箱 rarbbj@126.com

YU HAI CAPITAL

中梁玉海首府
MAJESTIC MANSION

6689 8888

YU HAI CAPITAL
Lakes market miracle, trading Ryan Center
Acres of majestic volume, Lufeland French architecture

详见封底

5月25日 开盘

诚意金报名最后32小时,分秒必争!

预售许可证号: 瑞房售许字(2014)019号