

树立窗口意识 提高服务效率

工业和信息化部电信研究院

电信研究院共有三类窗口部门:行政窗口、行业服务窗口和技术服务窗口。院党委切实加强各项工作的统筹安排与分类指导,坚持条块联动、党群共建,促进创先争优活动成为群众满意工程。

增强服务意识

加强教育培训

电信研究院电信与信息咨询服务中心承担着跨地区电信业务经营许可与通信号码资源两项行政许可的受理工作。该中心牢固树立“以人为本、为民服务”的理念,制订了行政许可厅人员行为规范和包括硬件建设、软件配置、行为规范、服务要求等内容在内的24项行政许可窗口“为民服务创先争优”细化工作指标,并定期对指标的落实情况进行检查,使窗口工作人员的服务意识不断增强、服务质量全面提升。

为进一步改进工作作风、提升服务水平,该中心通过整合跨地区增值电信业务经营许可证和电信网码号资源配置两项行政许可工作成果,打造了包括基于“情景模拟”的许可受理电话和咨询服务问答规范等在内的行政许可6阶段规范和全流程7项制度,以规范化、专业化的服务提升用户感知,积极树立良好的窗口形象。

电信研究院泰尔实验室承担着对信息通信产品的测试、验证和质量评估鉴定等重要职责。为进一步提高服务水平,电信研究院泰尔实验室切实加强接待工程师的培训工作,使接待工程师充分熟知并严格践行实验室的服务宗旨,较为全面地掌握实验室的各项检测能力和检测流程,准确理解客户的检测需求。



图为电信研究院泰尔实验室接待大厅

优化工作流程

提高服务效率

电信研究院电信设备认证中心在业务上作为部电信管理局的支撑机构,承担着电信设备进网管理中的日常事务性工作,是电信设备进网许可的窗口及服务单位。该中心紧密围绕自身承担的电信设备进网许可窗口及服务职能,坚持以人为本、服务为先的理念,着重从练好内功、提高效率两方面加强工作。

一是利用手机短信、电子邮件、QQ群等电子方式发布政策信息,及时主动地将政府的最新要求进行社会告知,帮助企业更好地理解产业政策,及时掌握审批进度;二是利用内网办公系统主动记录办事人员咨询的问题及解答内容,对于管理要求有更新的内容,主动通知曾进行咨询的办事人员,并在对外网站及时发布相关管理要求;三是通过提供培训、专人指导等方式,为企业进行进网受理的全方位服务;四是为贯彻落实我国大力发展TD-SCDMA 3G通信产业的总体部署,专门为TD设备进网开辟“绿色通道”,为

TD网络建设的顺利展开提供了有力保障。

同时,该中心充分发挥电子政务系统优势,率先在国内行政许可工作中使用电子签名技术,使办事企业足不出户即可提交进网申请,同时利用该项技术实现了审批系统与进网检测机构间的检验报告电子版传输和内部审批过程中的任务推送流转,使整个受理过程实现了办公无纸化,企业平均补正进网申请资料的时间较实行前缩短了近50%,进网审批(从资料受理到发证)的平均时间缩短至10天,远远低于《电信条例》规定的60天。

解决突出问题

满足用户需求

电信服务关系群众的切身利益,是社会关注的热点问题之一。电信研究院电信用户申诉受理中心是代表政府直接面向广大电信用户、维护用户合法权益的窗口单位,联系用户最紧密、服务用户最直接,其服务水平的好坏直接影响到群众对党和政府的

评价与信任。

在“为民服务创先争优”活动中,电信用户申诉受理中心将“规范电信用户申诉受理流程”作为重要抓手,从保护用户权益、规范市场秩序和履行社会责任三方面入手,以规范服务用语、调解意见书等为切入点,在思想上尊重用户,在感情上贴近用户,在工作上为了用户,努力化解用户心中的怨气、怒气,解决好用户关心的热点问题,让用户满意。通过建设并使用申诉信息管理系统,对用户申诉在第一时间予以响应,使用户申诉处理及时率达到99%以上。建立了重大典型用户申诉案件的及时报告制度和预警机制,及时反映用户申诉情况和热点问题。

目前,电信用户申诉受理中心月均受理用户申诉及咨询1万余人次,均做到了及时、有效地处理。

今后,电信研究院将始终坚持民生为重、服务为先、科学发展,紧密结合工作实际,进一步梳理各项工作的薄弱环节和存在的问题,加强督促检查,建立长效机制,不断巩固和发展“为民服务创先争优”活动的成果,以优异成绩迎接党的十八大召开。



“做好核应急工作,一定要强化忧患意识、使命意识、责任意识;一定要怀抱如履薄冰、如临深渊的工作态度。”

忠实履职 奉献国防

国家国防科工局核应急安全司 黄敏

“七一”前夕,我被评为全国创先争优优秀共产党员。我深知,这份荣誉格外沉甸甸而崇高,但它属于集体,属于国防科技工业战线。这份荣誉,既反映了我和同志们在核应急岗位取得的成绩,更表达了党和人民对核应急、核安全工作的高度重视与关切,也体现了党和人民对国防科技工业的深情与厚爱。核安全是生命线,核应急工作无小事。能在核应急这个重要岗位上忠实履职、奉献国防,践行一名共产党员为人民服务的庄严承诺,是我和同志们的无上光荣。我们所做的一切,都是应该的,更是值得的。

迎难而上

核应急工作肩负的是使命,胸怀的是忧患,应对的是时限,面临的是考验,解决的是难题。

2008年5月12日,汶川地区发生8级特大地震。共克时艰、抗震救灾,一时成为当时最大的主题。其中,能否确保四川地区设施的安全,成为当时抗震救灾一个最特殊、最敏感、最严峻的考验。从国家领导人到基层党员干部、人民群众,都把忧虑的心情和关切的目光聚焦在这块神圣的地方。在这里,设施面临着前所未有的考验。

在工业和信息化部、国家国防科工局领导的指挥下,我加入了刚刚组建的国家国防科工局针对该地区设施抢险救灾的应急队伍。当时,情况异常复杂,形势异常紧迫,这支应急队伍甚至要以生命为代价,进行紧急处置、紧急防护、紧急部署和安排。虽然我是这支队伍中为数不多的女性之一,但灾情就是命令,保障安全就是使命。在90多个日日夜夜里,我和大家一起,风餐露宿、夜以继日、连续作战,深入现场查勘,科学分析研判,处置险情急情,整理准确信息,及时向北京报送要情,为领导掌握第一手材料、科学决策提供了重要依据。我们的努力终于确保了这个地区的设施固若金汤、万无一失,受到了党中央、国务院、中央军委的高度表扬。

忘我工作

2011年3月11日,日本福岛第一核电站发生7级特大核泄漏事故。作为一衣带水的邻国,我国也面临着遭受核泄漏危害的风险。在党中央、国务院的决策部署下,苗圩部长、陈求发局长立即指示启动国家核应急协调机制。从3月至6月的100多天里,在核应急办主任王毅副副局长的具体指挥下,我和国家核应急办的同事、专家,以及各级核应急机构的同志们昼夜工作、超负荷运转。

其间,我具体负责组织协调信息汇总、分析研判、稿件审查、要情报送、权威发布、公众宣传、国际通报等方面的组织协调工作,很多时候直到凌晨才能去沙发上休息一会儿。当时,中央电视台《新闻联播》权威发布栏目是公众最为关注的黄金档。可以说,报道中的每句话、每个字都字字千金,稍有不慎,都会在国内引起不同反响。在一次审稿中,我发现稿件中有“我国公众无需采取任何防护措施”这样一句。考虑到当时公众的情绪,我和同事们商量后向领

导建议将“无需”改成“不必”。经过紧急磋商研究,大家认为这样的修改对准确定位、稳定公众情绪、消除公众担忧、维护我国形象很有意义,这个建议立即被中宣部和中央电视台采纳。

不懈追求

在党中央、国务院的领导下,近几年来,苗圩部长、陈求发局长高度重视核应急工作。在这个过程中,我有幸亲历了两件事:

一件是2009年11月国家核应急协调委组织了代号为“神盾-2009”的首次国家级核应急演练。这次演习层次高,张德江副总理亲临应急指挥中心视察指导,18个国家部委的领导组成演习指挥部;规模大,动用了从国家到省、区、市,再到核电厂各方面2300多人的力量,模拟的事故等级高;协调难,既有部委间的协调,也有军地间的协调,既有三级应急组织间的协调,特别是还要与国际原子能机构协调。演习中,我担负着组织协调方案编制、脚本起草、现场调控、国际联络、信息通报等方面的具体工作。我把自己掌握的知识、长期在核工业战线工作积累的经验、在中国常驻维也纳国际原子能机构代表团三年期间搜集和掌握的理念,用于实际工作,取得了良好效果。

另一件是参与组织修订《国家核应急预案》等重要文件。现行的《国家核应急预案》是国务院于2005年发布的。随着形势任务的发展,特别是应对汶川地震、福岛核事故经验教训的总结,抓紧修订《国家核应急预案》的工作摆上了国家核应急办的日程。近两年来,我积极组织调研、方案起草、专家论证、意见征询、报批送审等多个工作,为提高预案的针对性、推进全国核应急准备工作、增强实际应对能力贡献了力量。目前新版《国家核应急预案》已报送国务院审批。我参与编制的《国家核应急工作“十二五”规划》也已印发实施。我能亲身参加这些重要工作并作出一些成绩,是我终生难忘的美好经历。

通过核应急岗位锻炼实践,我深切感到:做好核应急工作,一定要强化忧患意识、使命意识、责任意识;一定要怀抱如履薄冰、如临深渊的工作态度;一定要常怀“三心”,就是忠诚心、进取心、责任心;一定要常修“三力”,就是执行力、学习力、创造力;一定要干好自己这份活,在本职岗位上创先争优作贡献。

前不久,苗圩部长为核应急工作作出明确指示,要求我们认清形势任务,切实增强做好核应急工作的责任感和使命感;加强战略谋划,切实推进核应急工作全面协调可持续发展;注重夯实基础,切实加强核应急组织体系及支撑体系全面建设;严格落实责任,切实履行好核应急各级组织的职能职责。我们有信心、有决心、有能力把今后的核应急工作做好,把领导的指示贯彻落实好。

惠农工程进山寨 昔日鸦乌变凤凰

云南省烟草公司保山市烟草专卖局(公司)

云南省烟草公司保山市公司以推进现代烟草农业建设为支撑,以构建“七彩·永子”服务品牌为载体,以激活基层党组织活力为切入点,探索服务“三农”新举措,实现了产业带动农业农村经济发展、农民增收致富的可喜成效,得到了中组部、中宣部的认可和关注。

发展现代烟草农业

保山烟草认真贯彻落实中央关于“工业反哺农业”、关注“三农”、服务“三农”发展的方针政策,按照国家烟草专卖局“一基四化”的现代烟草农业建设要求,从服务大农业发展的高度,不断加大基础设施投入。

自2005年以来,全市烟草系统累计投入资金15.65亿元,综合配套烟区道路、水利设施、农机等基础设施建设和中低产田改造,完成工程项目15.93万件,覆盖面积95.68万亩,受益农户18万多户。同时,积极探索了“公司+村委会+合作社+烟农”的生产组织方式,以村委会为基础,在全市成立了417个烤烟生产专业合作社,实现了现代设施装备与新型生产组织方式的有机结合。

立足全市农业农村现状和农民需求,以“让烟农高兴、让烟农放心、我们和烟农心连心”为主题,保山烟草系统构建了“七彩·永子”烟农服务体系,着重从设施发展、科技创新、专业组织、综合提升、责任联建等5个方面做好对烟农的服务,形成了企业和烟农相互依托、利益相连的共同发展机制,填补了烟草行业服务烟农品牌建设的空白,被国家烟草专卖局树为行业服务品牌一面“旗帜”。



图为凤凰村

发挥典型示范作用

作为国家烟草专卖局创先争优的试点单位,保山烟草创新了“企业基层党支部+农村党支部+专业合作社”的“企村社三维共建”党建新模式。充分利用烟草的资源和技术优势,市局机关21个部门深入到42个基层烟站、20个专卖所及所辖乡镇党委政府和烟农中,积极指导农村党支部抓好党建促发展、强化培训提素质,努力把村支部书记培养成致富带头人,把村民小组长培养成优秀的技术辅导员,把普通党员培养成技术能手,带领农民共同致富。

凤凰村原名鸦乌村,隶属保山市腾冲县北部明光镇,全村1051户4647人,是一个严重缺水、信息闭塞、观念落后、人心涣散的贫困村。2009年以来,保山烟草以腾冲整县推进现代烟草农业建设为契机,在该村先后投入近4000万元进行农田水利设施、机耕路建设和中低产田改造,推广使用农具,实施农业产业化发展战略,发展生态农业和“猪—沼—肥—烟”循环经济,开展烤烟、玉米、苦荞、向日葵规模连片

优化种植,利用育苗工场、烘烤工场开展蔬菜、花卉、食用菌等多种经营,整合资金建设标准化生猪养殖基地、900立方米大型沼气池和生物质燃料加工厂,探索出一条“以烟为主、多业发展”的路子,较好地促进了农业经济效益、生态效益和社会效益的协调发展,村民人均纯收入从2008年的2998元增加到2011年的5613元,增长87%;同时,帮助该村推进新农村建设,硬化村庄道路,建设文化活动中心、党员教育活动室、图书室、农民公园等设施,改善了村内教育文化卫生条件,丰富了群众的精神生活,使昔日的穷山村变成了环境优美、发展和谐的新农村,实现了“鸦乌”到“凤凰”的巨大变迁。

助推“三农”发展

保山烟草通过采取以上措施,有力助推了“三农”发展。

一是巩固了农村基层党组织的核心地位。通过“企村社三维共建”的深入开展,为农村基层党组织注入新的生机和活力,基层党组

织的战斗堡垒作用和党员的模范带头作用得到充分发挥,群众对农村党组织的信任感和归属感进一步增强,农村党组织地位和作用得到较好巩固发挥。

二是推动了社会主义新农村建设。“鸦乌”变“凤凰”的典型,探索了乡村治理新路子、产业带动“三农”跨越发展新模式、文化引领带动乡村文化繁荣新机制,破解了烟区“三农”发展难题,树立了“兴边富民”的典范,辐射带动了全市新农村建设,较好地维护了农村社会的和谐稳定。

三是促进了农民增收致富和农村经济发展。现代烟草农业和烤烟专业合作社的深入推进,推动了农业生产向集约化、高效化、规模化经营转变,加快了农业科技成果推广,有效提高了农民组织化程度和生产效率。特别是通过合作社开展专业化服务和循环经济产业发展,有效拓宽了农民收入来源。2011年,全市农民人均纯收入4439元,烤烟产业为烟区农民人均纯收入作出了58%以上的贡献,有力推动了农民增收致富。