

济南公开全年行风排行榜

市旅游局、交通运输局和济南火车站在三类测评结果中垫底

本报1月31日讯(记者 马云云 实习生 李辛未) 1月31日,济南市召开2012年全市民主评议政风行风工作情况新闻通报会。三类被测评部门单位中,排名第一的分别为市发改委、审计局和供电公司,垫底的分别为市旅游局、交通运输局和济南火车站。

2012年全市参加评议的部门单位共128个,其中有72个重点部门单位参加了全年两次评议。去年7月,济南市通报了重点被测评部门单位得分和排名情况。

重点被评议部门单位主要分经济和社会管理类、行政执法类、公共服务类三大类。经济和社会管理类22个部门综合评价得分

前三位的是市发改委、市财政局、市法制办,后三位为市民政局、市体育局、市旅游局。

行政执法类23个部门综合评价得分前三位的是市审计局、市烟草专卖局、市出入境检验检疫局,后三位的是市质监局、市物价局、市交通运输局。

公共服务类27个部门综合评

价得分前三位的是市供电公司、市广播电视台、市人口计生委,后三位的是建设银行、平安人寿、济南火车站。

记者对比上半年和全年结果发现,重点评议的三类部门单位中,前三和后三名变化不大,经济和社会管理类的前三和后三名没有发生变化,只是在前三

名中,市财政局和市发改委调整了座次;行政执法类的前三名没有发生任何变化,后三名中,最后两名没有变化,倒数第三名由市质监局代替了市建委;公共服务类中,前三名没有任何变化,后三名由市邮政局、济南火车站和市教育局变为建设银行、平安人寿和济南火车站。

“办事效率”最让市民不满意

公共服务部门服务态度也有待提高

本报1月31日讯(记者 马云云 实习生 李辛未) 从去年全年评议结果来看,市民对被评议部门的服务质量和办事效率评价较低,在重点评议部门单位中,“办事效率”一项满意度最低。2011年行风民主评议以及2012年上半年行风测评工作情况也都显示,群众对办事效率意见最大。公共服务类部门单位的服务态度也有待提高。

电话调查结果显示,63.80%的服务对象认为,下半年重点被评议部门单位的工作比上半年好,工作成效提升明显。六项指标中,“清正廉洁”满意度最高,为91.07分。其次是“服务态度”90.42分,“业务能力”90.35分,“工作责任心”90.34分,“服务质量”90.29分。“办事效率”满意度最低,为88.61分。

在经济和社会管理类部门单位、行政执法类以及公共服务类测评中,满意度最低的均是“办事效率”。

经汇总梳理,电话调查全年共有16437人次,提出2924个方面的意见和建议。对经济和社会管理部门的意见建议有“提高办事效率,简化、缩短审批程序和时限”,“加大对企业的扶持力度”,“加强与基层企业和群众的沟通”等。对行政执法部门的意见建议有“提高办事效率”,“提升服务质量”,“加大监管和执法力度”,“改进服务态度”等。对公共服务部门的意见建议有“提高办事效率”,“增强办理业务的能力”,“提升整体服务水平”,“强化工作责任心”等。

12345市民服务热线共受理、转办问题502022件。针对经济和社会管理部门,市民反映社会保险、企业离退休、企业职工福利、城镇居民医疗保险等方面的政策和问题较多。涉及行政执法部门的热线电话数量在三类部门中所占比例最大,问题集中在户籍管理、交通拥堵、公交和出租车运营管理、违章建设和占道经营等方面。涉及公共服务部门的问题,对水电气暖、市政建设、医疗机构管理、工作人员服务态度等问题的反映比较集中。

济南市2012年民主评议政风行风部门排行榜

经济和社会管理部门(单位) 评议排行榜

名次	单位
1	市发改委
2	市财政局
3	市法制办
4	市人社局
5	市金融办
6	市统计局
7	人民银行
8	市粮食局
9	市文广新局
10	市畜牧兽医局
11	市黄河河务局
12	市水利局
13	市农业局
14	市科技局
15	市商务局
16	市国资委
17	市民族宗教局
18	市经信委
19	市林业局
20	市民政局
21	市体育局
22	市旅游局

行政执法部门(单位) 评议排行榜

名次	单位
1	市审计局
2	市烟草专卖局
3	市出入境检验检疫局
4	市工商局
5	市地税局
6	市规划局
7	市公安局
8	市司法局
9	市住房保障管理局
10	市城管局(城管执法)
11	市文化执法局
12	市国税局
13	市安监局
14	市食品药品监管局
15	市国土资源局
16	市盐务局
17	市人防办
18	济南海关
19	市环保局
20	市城乡建设委
21	市质监局
22	市物价局
23	市交通运输局

公共服务部门(单位) 评议排行榜

名次	单位
1	市供电公司
2	市广播电视台
3	市人口计生委
4	济南住房公积金管理中心
5	市劳动就业办
6	移动
7	市城市园林绿化局
8	市卫生局
9	齐鲁银行
10	联通
11	农村信用社
12	市市政公用局
13	农业银行
14	太平洋人寿
15	市中心医院
16	中国人保
17	中国银行
18	中国人寿
19	平安财险
20	太平洋财险
21	电信
22	市邮政局
23	市教育局
24	工商银行
25	建设银行
26	平安人寿
27	济南火车站

核查代表身份 避免一人多投

本报1月31日讯(记者 马云云 实习生 李辛未) 在1月31日的通报会上,济南市民主评议政风行风工作领导小组副组长、市纪委常务副书记、市监察局局长覃俊文表示,2012年评议的电话调查有效样本较2011年增加了20%,仅下半年电话调查有效样本就达4万个。

覃俊文介绍,2012年首次实行意见征询制度,根据部门职责和权限将服务对象的意见建议核定后,向有关部门征询意见并予确认。推行评议代表身份核查制,对代表选取多层级审核把关,现场查验身份,近百名不符合条件的人员予以清离,“一人多场多投”和基层站所人员参与测评等问题得到纠正。

专家点评

通过公开排名 促进效率提高

“为民办事是政府部门的职责,但干得好孬不应靠部门自我评价,主要看老百姓怎么说,做得不好,老百姓自然会打低分。”济南市市委党校济南市情研究所教授、所长冯雷认为,民主评议是加强社会监督的重要手段,转变工作作风,外部监督的力量必不可少。

过去有人感觉,到机关办事有三难:“门难进,脸难看,事难办”,希望“门能进,笑脸现,办事快”。冯雷说,评议的过程就是发挥社会力量监督,提升行政机关和各行各业办事质量和效率的过程。去年以来,济南市掀起“治庸、治懒、治散”行动,整个行政机关的办事效率有了明显提升,此次评议结果中就有所体现。

不过从整体来看,市民对部门单位的办事效率依然有不小的意见,对此,冯雷认为,机关作风转变需要一个过程,必须经过几年不断的努力。而这不仅要靠工作人员本身,还需要加大监督力度,相信随着监督制度不断完善,会发生很大的变化。

冯雷的另一个身份是济南市人大代表,也曾多次参与评议。他说,既然进行了评议,公开排名就是一种必然,通过排名促进效率提高,鼓励先进、激励后进,最终让群众受益。“建议继续坚持,完善,加大社会评议的力度。”冯雷说。

本报记者 马云云 实习生 李辛未

排名后三部门负责人将被约谈

部门整改敷衍了事,将被严格问责

本报1月31日讯(记者 马云云 实习生 李辛未) 1月31日,济南市民主评议政风行风工作领导小组副组长、市纪委常务副书记、市监察局局长覃俊文表示,将对重点被评议部门每类排序后三位的主要负责人

进行约谈。覃俊文表示,济南市将评议结果向社会通报,并作为市委、市政府科学发展综合考核社会评价依据。梳理社会各界的意见和建议,原汁原味地反馈给各参评部门、行

业,并督促整改。此外对重点被评议部门每类排序后三位的主要负责人,民主评议政风行风工作领导小组将进行约谈。对整改不认真,措施不得力、敷衍了事的,将严格实施问责。

从自身找原因 督促改进工作

本报记者 李飞

对于2012年政风行风民主评议结果,1月31日,济南市交通运输局相关负责人接受本报采访时表示,会正确认识评议结果,虚心接受各方面的社会意见,立足自我,加强改进。

该负责人表示,“政风行风评议不是目的,而是手段,督促我们改进工作,从自身找原因。”该负责人表示,下一步,济南市交通运输局将进一步规范交通领域投诉较多的出租行业、驾校行业等,大力推进“公交都市”建设。进一步优化公交线网,突出东部、西部新建区域和部分老城区的线网优化。建立更加灵活、高效的智能公交指挥调度系统,提高公交准点率和乘客满意度。

市旅游局

梳理评议意见 制定七项举措

本报记者 任志方

“济南市旅游局对评议涉及的意见和建议进行全面梳理,在认真分析原因的基础上,将抓好整改工作,进一步优化旅游发展环境,努力把我市旅游业打造成群众更加满意的现代服务业。”济南市旅游局相关负责人表示。

该负责人介绍,济南市旅游局制定了七方面的整改措施,包括加强旅游机关队伍建设、努力推进全域旅游发展、进一步加强旅游行业管理、构建立体投诉处理机制、围绕游客满意度提升服务水平、为旅游企业搞好服务等,这包括组织开展对4A级以上旅游景区、出境社游客满意度调查活动,引导促进景区、旅行社加强管理,改进服务。

市物价局

价格领域最受关注 行风测评是个鞭策

本报记者 崔滨

对于今年行风测评的排名,济南市物价局相关人士在表示工作做得还不到的遗憾外,也对这一结果表示理解。“各类商品价格是群众最关注的民生问题,尤其是物价水平连年上涨,价格热点和矛盾不断增加和突出,市民对物价工作的期望一年比一年高。”

据介绍,目前95%的商品价格都由市场自发调节,只有自来水价格、有线电视费等公共商品由物价部门来制定价格,随着经济、社会发展水平的提高,这些公共商品的价格势必有所提高,“百姓自然也对我们的工作最为关注”。

“今年我们要更努力地开展工作。”物价局相关人士告诉记者。

市交通运输局