

# 中共天津轨道交通集团有限公司委员会文件

津轨道党办〔2017〕16号

## 关于印发《关于轨道交通集团机关进一步改进工作作风 深入开展“双服”活动的实施意见》的通知

集团各部门、所属各单位：

《关于轨道交通集团机关进一步改进工作作风 深入开展“双服”活动的实施意见》已经集团党委常委会审议通过，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

2017年3月2日

# 关于轨道交通集团机关进一步改进工作作风 深入开展“双服”活动的实施意见

为认真贯彻落实市委不作为不担当问题专项治理部署要求，促进集团机关更好地服务基层、服务发展，实现轨道交通大提速、大发展目标，现就集团机关进一步改进工作作风、深入开展“双服”活动制定如下实施意见。

## 一、指导思想

以市委不作为不担当问题专项治理部署要求为指导，着力解决集团机关服务意识不强、工作效率不高、担当担责和主动作为意识不强、纪律作风不过硬等突出问题，充分发挥机关部门服务基层、服务发展的带动示范作用，全力确保集团各项目标任务的高质量完成。

## 二、工作目标

通过开展“双服”活动，要实现机关工作效率明显加快，服务水平明显提升，纪律作风明显转变，各项工作争创一流。

## 三、主要措施

在严格落实部门责任制，实行“谁主管谁负责，谁牵头谁协调”的基础上，全面落实十项服务措施：

**1. 实行首问负责。**对于基层单位来电咨询或上门办事时，被询问的机关工作人员即为首问责任人。所办事项属本岗位职责

范围内的，首问责任人要耐心解答、一次告知、认真办理；非本岗位职责范围内的，首问责任人负责联系对接，方便基层单位找到相应部门和人员办事。领导批示多部门联合办理有关事项时，牵头办理部门即为首问责任部门，负责推动有关事项的办理。

**2. 实行限时办结。**基层单位上报的请示事项，机关部门要严格按照《关于进一步提高集团监管审批效率的规定（试行）》（津轨道办〔2015〕127号）办理。基层单位需要机关部门协助办理和协调的事项，2个工作日内要反馈办理意见。集团会议审议通过的文件及会议纪要等，3个工作日内要予以印发。集团领导作出的批示，5个工作日内要报告落实情况。集团办公室每周收集一次各部门需要集团党委会、董事会、总经理办公会研究决策的重大事项，根据轻重缓急安排相关会议议题。

**3. 公示审批清单。**在集团网站和机关办公场所的显著位置，公开机关各部门职责和各类审批事项清单，包括部门职责、审批事项、办理人员、审批时限等内容，接受基层单位监督。

**4. 推行网上审批。**年内启用集团网上办公平台，实现网上网下同时运行、互联互通。优化再造网上审批流程，实现审批事项并联办理，提高审批办事效率。

**5. 开设绿色通道。**建立集团内部“急事急办、特事特办”快速处置机制，对于紧急情况等急事特事，负责承办的机关部门应在第一时间直接向集团主管领导请示汇报，并视情况向主要领导请示报告，根据领导批示意见，组织协调相关部门，共

同进行快速处置，并于事后完善相关工作手续。

**6. 实行上门服务。**由机关部门主要负责人带队，每月至少安排一次到集团每家基层单位现场服务，切实为基层单位解决实际问题。

**7. 切实改进会风。**严格落实《轨道交通集团精简会议改进会风的规定（暂行）》（津轨道办〔2015〕107号）。大力精简会议，能合并的合并召开；压缩会议时长，议题数量适度；严控会议规格，集团分管领导召开的会议，原则上不安排基层单位主要负责同志参加；机关部门召开的会议，原则上只安排二级公司对口部门参加。设立集团无会日，除上级特别要求外，每周二、三，不安排由基层单位党政主要负责同志参加的会议。年内启用网络视频会议系统。

**8. 规范服务用语。**推行机关部门文明用语和服务忌语（见附件），促进机关工作人员端正服务态度，增强服务意识，进一步提高机关文明服务水平。

**9. 作出服务承诺。**机关各部门作出服务承诺，在集团网站和机关办公场所的显著位置公开，自我对照提醒，接受职工群众监督。

**10. 设立投诉专线。**投诉专线 87811372，接受基层单位和社会对机关部门不作为、不担当等问题的投诉，以及对吃拿卡要等不廉洁行为的举报。

#### **四、方法步骤**

要把集团机关进一步改进工作作风、深入开展“双服”活

动与集团开展不作为不担当问题专项治理紧密结合，做到同部署、同落实、同检查、同考核。

**1. 组织学习，深化认识。（2月底至3月10日）**机关全体员工要认真学习市委、市政府主要领导关于加快轨道交通建设的有关要求，认真学习市委不作为不担当问题专项治理部署要求 and 集团机关进一步改进工作作风、深入开展“双服”活动工作会议精神，进一步统一思想、提高认识，形成服务基层、服务发展的思想自觉和行动自觉。

**2. 梳理问题，自查自纠。（3月10日至3月20日）**机关每个部门、每名员工都要梳理部门职责、岗位职责，认真查找自身在思想认识、业务能力、审批服务、工作纪律等方面存在的规范、不到位、不作为的问题，撰写对照检查材料，剖析问题原因，制定有针对性的整改措施，列出问题清单、任务清单、责任清单。

**3. 落实整改，建章立制。（3月20日至年底）**机关各部门要对照“三个清单”，逐项整改落实，进一步完善制度机制，厘清职责界面，优化审批流程，提高工作效率，机关全体员工要对照“三个清单”，逐一整改到位，进一步强化服务意识，提升服务水平，锤炼过硬纪律作风，共同打造学习型、创新型、效能型、廉洁型机关。

**4. 考核评议，注重实效。（12月上旬）**结合年终评议，由集团领导班子和所属各单位对机关各部门开展“双服”活动情况进行专项考核评议，考核结果与年终绩效考核直接挂钩，与

干部使用挂钩。

## 五、保障机制

**1. 落实主体责任。**部门主要负责人作为第一责任人，要切实担起主体责任，从实抓好“双服”活动在本部门的开展，严肃组织生活会、部门民主生活会，深入剖析检查，加强教育管理，从严从实抓好部门和员工整改措施的落实，对本部门的活动开展情况和员工履责情况负总责，对本部门考核评议结果负总责。

**2. 强化考核问责。**集团纪委、监察室要加大专项检查抽查力度，及时发现存在问题，提出追责问责建议。组织人事部要完善干部考核评价机制，把不作为、不担当问题考准考实，将考核结果作为干部选拔任用的重要依据。要合理运用机关干部年度考核评议结果，对评分居前并成绩突出的，要给予表彰奖励；对评分靠后的，要进行提醒谈话或诫勉谈话；对连续两年倒数第一且低于85分的，要进行组织调整。

**3. 发挥典型作用。**大力宣传“双服”事迹，选树表彰“双服”典型，发挥示范引领作用；对不作为、不担当等反面典型，一律在集团网站、报纸点名道姓公开曝光，以案明纪，引导形成机关干部奋发有为，主动服务基层、服务发展的鲜明舆论导向，努力营造机关与基层同频共振，确保完成集团全年目标任务的良好氛围。

**4. 完善长效机制。**机关各部门要以开展服务基层、服务发展活动为契机，进一步完善工作制度、工作流程，提升管理服

务积极性，驰而不息推进机关作风建设。对于活动中形成的好经验、好做法，要及时总结固化，上升成为加强机关作风建设、提升服务水平的长效机制。