**涟水县气象局文件**

涟气发〔2020〕24号

涟水县气象局关于

印发优质服务年活动实施方案的通知

各部门、单位 ：

为切实加强作风建设，进一步增强服务意识，有效提升服务质量，努力打造组织满意、群众满意、社会满意的服务型部门，按照市局的统一部署安排，决定在涟水县局开展优质服务年活动。为确保活动取得明显成效，现制定如下实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实习近平总书记对气象工作“监测精密、预报精准、服务精细”的重要指示精神，恪守“冷暖相知、风雨相伴”的服务理念，以改进工作作风为主线，以提升服务质量为重点，以确保服务对象满意为标准，不断创新工作方法，着力营造文明、和谐、优质、便捷的服务环境，积极践行“精准及时、融合创新、追求卓越、筑梦江淮”的淮安气象人精神，为推动涟水县气象事业高质量发展提供坚强保障。

二、总体目标

**（一）机关作风进一步好转。**杜绝形式主义、官僚主义等“四风”问题发生，全局干部职工爱岗敬业、恪尽职守、开拓创新，事业心、责任感、荣誉感显著增强，形成比学赶超、风清气正、团结奋进、服务至上的浓厚氛围。

**（二）部门形象进一步提升。**问政于民、问需于民、问计于民，各部门、各单位、各个岗位细化优质服务措施，切实解决日常气象服务工作中存在的难点、堵点，强弱项、补短板，努力提高各级党委、政府和广大群众对气象部门的满意度，树立气象部门的良好形象。

**（三）服务能力进一步增强。**通过开展优质服务年活动，气象干部职工思想政治素质和业务能力明显提高，主动服务意识明显增强，切实发挥防灾减灾第一道防线作用。

**（四）工作业绩进一步提高。**全局气象干部职工要做到政治坚定、知识丰富、业务娴熟、服务有方、善抓落实、锐意进取，各项工作在省、市、县争先进位。

三、方法步骤

**第一阶段：动员部署（4月中旬）**

召开全局干部职工会议进行动员，制定印发优质服务年活动实施方案，成立领导小组，全面部署启动优质服务年活动。

**第二阶段：组织实施（4月下旬至10月）**

为达到实际效果，防止形式主义，将集中开展六项实践活动。

**1.走访调研。**结合县委、县政府和市局关于开展走访调研活动的部署安排，根据当前工作形势和急需解决的突出问题，确定调研方向和调研课题，由主要负责人带队，深入到合作单位、挂钩帮扶社区、服务对象中去，广泛进行走访调研，面对面座谈、心贴心交流，了解他们所需所盼，征求服务对象意见建议，查摆气象业务服务、管理工作中存在的共性和个性问题，制定完善针对性的解决措施，为改进作风、提高服务质量提供参考依据。

**2.警示教育。**积极开展全国气象部门第十九个党风廉政建设宣传教育月活动，集中时间组织干部职工接受警示教育，教育大家算好政治、经济、名誉、家庭“四本账”，切实筑牢反腐倡廉的思想道德防线。

**3.观摩取经。**组织有关人员到市、县（区）有特色做法的单位参观学习，学习他们先进的管理理念、规范管用的制度措施、科学的服务系统等，为气象部门进一步优化服务提供借鉴。同时结合涟水县局气象业务服务工作实际，探讨如何更好地创新服务方式、内容，切合服务对象的发展需要和迫切要求，使气象服务更加贴近社会、贴近大众，更富成效。

**4.扶贫济困。**落实“阳光扶贫”、帮扶困难党员和与结对低收入村、社区共建等工作，拿出办实事、办好事的具体措施，仔细梳理，对照查摆，及时跟进，履行承诺，以实实在在的成效取信于民，将“察民情、惠民生、维民权、解民忧”的工作真正落到实处。

**5.优化创新。**根据市局的部署安排，开展干部职工素质和品牌提升工程，进一步加强气象管理和服务的标准化、特色化、精细化建设，推行“5355”服务规范化。即“五个一”：对服务对象一张笑脸相迎、一把椅子让座、一杯热水暖心、一颗诚心办事、一声再见相送；“三规范”：规范办公场所人员去向标识、规范工作人员仪容仪表、规范办公服务环境；“五个好”：说好每一句话、接听好每一个电话、接待好每一位来访者、耐心解释好每一项政策规定、干好每一天的工作；“五不让”：不让每一位服务对象在我这里不悦、不让工作差错在我这里发生、不让工作事项因我而延误、不让不良风气在我这里出现，不让气象部门的形象因我而受到损害。

**6.搭建平台。**切实抓好气象服务平台建设，组织开展争创“优质服务平台”“优质服务标兵”活动，整合服务资源，规范业务流程，提高工作效率，为社会公众提供“零距离”优质服务，努力提高既是行政机关又是服务部门意识。对“12345热线”、营商办提出的问题，要认真分析研究，实事求是进行答复，将有关情况以当面解释、电话沟通、书面答复等形式及时公开反馈，做到件件有落实、事事有回音。大力推进各类业务平台建设，通过“两微一端”等信息化平台，及时、准确发布气象信息，为全社会获取气象信息提供便利条件，进一步密切与服务对象的关系，提高气象部门的社会公信力。

第三阶段：总结提高（11—12月）

年底前，每一名干部职工都要对照工作任务和目标要求，认真进行“回头看”，进行自查自结，并将采取措施、服务成效、存在不足、心得感悟形成书面材料。优质服务年活动领导小组办公室对活动开展情况进行全面总结，查找不足，制定整改措施，进一步完善各项服务措施，巩固活动成果，建立长效机制，推动优质服务年活动深入持续开展。

四、保障措施

**（一）加强领导，完善机制**

为确保优质服务年活动顺利实施，县局成立由主要领导为组长，领导班子其他成员为副组长，各部门、单位主要负责人为成员的优质服务年活动领导小组，领导小组下设办公室，挂靠县局纪检组，吴春晓同志兼任领导小组办公室主任，领导小组办公室负责对优质服务年活动进行组织指导和督促检查，形成“一把手”亲自抓、分管领导协助抓、部门负责人具体抓，全体干部职工参与落实的工作机制。

**（二）加强宣传，营造氛围。**要充分运用气象政务管理信息系统、中国气象报、门户网站、社会公众媒体、“两微一端”等宣传阵地，广泛宣传开展优质服务年活动的重要意义，激发干部职工的积极性、主动性和创造性，努力营造人人关心、人人支持、人人参与活动的浓厚氛围。

**（三）统筹推进，务求实效。**要精心谋划，科学安排，统筹推进，在优质服务年活动中注重做好四个结合：与全面从严治党相结合，与争创文明单位相结合，与业务工作提质增效相结合，与推进气象现代化建设相结合，增强活动的针对性和实效性。

**（四）严格督查，强化考核。**上级主管部门将结合政治建设督查、巡视巡察整改专项督查对优质服务年活动开展情况进行监督，全局干部职工要力戒形式主义、官僚主义，扎实开展好优质服务年活动，配合开展相关工作。县局优质服务年活动领导小组将对活动开展情况进行不定期督促检查，对措施不力、敷衍应付等及时进行通报。

特此通知。

[盖章]

涟水县气象局

2020年6月12日

2020年6月12日印发

涟水县气象局