浅谈淮北矿业集团快捷综合服务如何助推企业高质量发展

邱丹

时间就是财富,效率就是生命。为基层减轻负担,克服形式主义、官僚主义,是企业实现现代化高质量发展的必然要求。淮北矿业集团实施快捷综合服务,为基层解难题、减负担、提效率,是一次推动企业高质量发展的管理创新,那么淮北矿业集团是如何通过快捷综合服务助推企业高质量发展的?下面将从三方面进行简要阐述。

一、淮北矿业集团实施快捷综合服务的重要意义

快捷综合服务的实施是淮北矿业集团高质量发展中集团管理上的又一次创新,有利于促进集团业务管理流程的优化和再造,有利于促进集团信息化建设的科学实施,有利于解决集团管理和基层发展中遇到的各种问题,加快推进企业转型发展步伐。

2018年以来,淮北矿业集团扩大负面清单管理范围,非煤子公司全面实行负面清单管理,对集团公司层面业务流程进行优化调整,甚至再造,划清集团与基层单位负面清单管理职责,明确快捷综合服务中心窗口业务定位。

实施快捷综合服务与大数据建设是密不可分的,快捷综合服务的发展方向是实现业务办理由线下向线上的升级,这需要以大数据作支撑。大数据的本质是"在线"的数字化信息,科学高效的业务流程是实施大数据管理的前提和根本,在推进各系统内部大数据建设的同时,要着力构建系统之间互联互通的集成平台,力求达到让基层单位"不跑路"、线上数据"多跑路",实现"一网办通"。

实施快捷综合服务是推动企业高质量发展的内在要求。淮北矿业集团实施快捷综合服务改变机关业务办理模式,两级机关部门认真落实集团公司决策部署,把快捷综合服务作为"五型"机关创建的重要内容,作为提高工作质量和效率的有力抓手,作为提高服务基层单位的有效途径。基层单位可通过快捷综合服务中心这个平台,将问题由停滞在归口管理部门内部提升至集团公司公开层面,通过快捷综合服务的运作机制,倒逼承办部室限期办理或作出答复,构建基层单位重大问题的快速反应解决机制。

快捷综合服务推动思想转变,提高机关工作效能为基层减负。在快捷综合服务运行的过程中,机关部门把服务好基层作为一种习惯,一种责任,尤其成为机关全体人员的一种自觉行为。如果把快捷综合服务中心形象地比作"超市"的话,公司机关部门和业务办理人员就相当于这家"超市"的服务员,其主要职责就是不断完善服务种类,并提供良好的服务,为基层减负。

二、淮北矿业集团实施快捷综合服务的具体特色做法

抓好顶层设计,构筑"四梁八柱"体系。通过健全机制、搭建平台、定制清单,推动快捷综合服务中心高效规范运转。

设立集团快捷综合服务大厅,成立集团主要领导为组长的快捷综合服务工作领导小组,坚持工作流程化、规范化,打造"3241"工作流程,其中"3"是指电话、网络和现场三种受理途径;"2"是指即办(当天办结)和承办(限期办结)两种办理方式;"4"是指解决问题四个层面,即服务中心当天受理的业务,首先由轮值主任安排办理,轮值主任无法协调安排的,再由低到高依次提交给快捷综合服务工作领导小组、公司总值班和公司主要领导,直至安排到具体部门;"1"是指一个主体回复,即所有业务办结情况一律由服务中心向基层回复,用心用情用力为基层办实事、解难题。建成"快捷综合服务申请"网络系统平台,建立快捷综合服务专用网络流程,开通服务中心管理看板,突出实体服务大厅兜底功能,实行"线上+线下"双轨运行。编制《服务中心受理常规事项实施清单》《服务中心受理请示件事项实施清单》《部门直接受理事项实施清单》等三张清单,为基层单位提供办事指南,为集团总部制定服务标准,让基层"看单点菜""坐等服务"。

坚持效率优先,展现"淮矿高铁"速度。通过采取"一门受理""一网通办""一机在手"等措施,业务办理平均时限由最初的15天缩短至目前的3天,大幅提高办事效率。坚持部门直接受理事项一律实现网上办理、部门联办事项一律纳入服务中心受理、确需线下办理事项一律进驻服务中心、所有服务基层事项一律纳入服务中心监督管理"四个一律"工作目标,变"来回跑"为"一次跑";推动线下业务向线上转移,开发建设服务中心门户网站,集成了"我要查、我要办、我要约、我要问、我要评"等功能,做到数据"多跑路"、基层"少跑腿",变"面对面"为"键对键";利用企业微信平台,将业务办理搬上手机,随时随地"无忧"申请业务,实时了解办理情况,掌握审核信息,变"网上办"为"掌上办"。

突出创新引领,擦亮"金字招牌"。将快捷综合服务工作融入党史学习教育,实施"红色代办""窗口开放日"特色服务,对基层单位和职工个人现场提出的相关问题进行帮办代办;实施"7×24小时"服务承诺,确保业务在各级流转人员手中不超过24小时,做到全天候、全时段服务,充分彰显服务温度。运用信息化技术手段,实现数据信息跨业务、跨部门、跨系统互联互通,促进业务办理"减环节、减材料、减时限";持续完善网络电子监察功能,对基层"出卷"、部门"答卷"、中心"审卷"、基层"阅卷",进行全流程、全方位监督,有效提升服务精度。

三、唱响快捷综合服务品牌,不断释放创新活力

快捷综合服务打破时间、空间的束缚,集中办理、联合办公的创新举措取得明显成效,成为集团和基层紧密联系的纽带,成为机关作风建设的窗口,成为助推高质量发展的新平台。这一创新管理品牌,最显著的特点是方便、快捷,让网络"多跑路",基层"少跑腿",完全符合中央减负要求,也是淮北矿业集团实现高质量发展的必然产物。

提高政治站位,打破思想藩篱和技术壁垒。快捷综合服务是淮北矿业集团实施的一项改革制度,要以改革的精神推进改革。改革由问题倒逼而产生,又在不断解决问题中而深化。作为一种创新管理模式,快捷综合服务要坚持按照"完善固化提升"的工作要求,要在创新中求突破。

推进大数据应用,为基层提供更便捷的服务。抓住数字时代的主旋律,敢于解放思想、自我革命,用大数据思维,推动快捷综合服务走深走实。加快推进大数据应用,不断加强集团公司四大数据平台建设和管理,让大数据成为推动快捷综合服务业务向更高质量、更深层次拓展延伸的动力源。要做到常抓不懈、持之以恒,全面启动、迅速推进向二级单位延伸推广工作,推动"淮矿高铁"换挡提速。

做好跟踪服务,提高基层的认可度和满意度。持续优化完善快捷综合服务业务办理流程,实现以基层向服务中心提交业务申请发起、以基层满意度评价打分闭合流程,做到全过程监督、全流程服务。要将业务办理与督查督办结合起来,借助服务中心管理看板、网络满意度评价、投诉热线等方式,重点了解快捷综合服务体系制度执行落实中存在的问题。要不定期深入基层单位和机关部门开展督查调研,了解快捷综合服务实施中的问题,掌握基层单位业务办理中的堵点难点,并及时进行有效解决。

注重"双向"考核,实现"一网办通"。严格实行"双向"考核通报制度,加强对服务主体和服务对象业务申请和办理的监督约束。一方面,借助管理看板、网络满意度评价、投诉热线等,对出现业务"回流"、未履行"首问负责、限时办结"承诺的责任部门和责任人公开曝光。另一方面,建立并严格执行"三个凡是、三个严禁"的管理制度,即凡是基层提交至服务中心业务须经单位分管领导或主要领导审核,严禁将自主解决或自己能够解决的问题简单上交;凡是纳入服务中心受理事项,严禁基层直接"找部门""找领导"办理;凡是明确为"线上"受理事项,严禁基层"线下"申请办理,真正做到让数据"多跑路",基层"不跑腿"。

(作者单位:安徽省淮北矿业集团)

【中医药文化】

津药达仁堂再度入选"国家队"

本报记者 苏莉鹏

日前,中国科协补充认定了2021—2025年第一批全国科普教育基地,其中,津药达仁堂现代中药产业园再次被认定为全国科普教育基地,这是津药达仁堂在2010年首获"全国科普教育基地"称号后,连续第三次获此殊荣。

多年来,津药达仁堂一直将现代中药产业园作为重要的中医药文化宣传平台。津药达仁堂现代中药产业园位于天津经济技术开发区第十大街,占地24万平方米。中华老字号企业"达仁堂""隆顺榕"均坐落在产业园内。园区由德国设计师设计,自落成以来得到各级领导的关注和关爱,多位国家领导人和各界政要都曾莅临指导。自2010年首次被授予"全国科普教育基地"后,先后被授予"天津市爱国主义教育基地""天津市中医药文化宣传教育基地""天津市工业旅游基地""2020年我最喜爱的滨海新区网红打卡地""2021年市级全域旅游示范区先进单位"等称号,基地首席讲解员被授予首届"滨海新区科普大使"荣誉称号。

此次再度被认定为"全国科普教育基地",津药达仁堂将继续以深入推广普及中医药文化、保护和发扬非物质文化遗产为己任,以提高全民科学素质、弘扬科学精神为基调,以展示天津医药发展及津药达仁堂守正创新、勇为创新国药领跑者的历程为主线,加强科学精神和科学方法的宣传,进一步推广中医药文化和非物质文化遗产,展现传统文化在新时代的独特魅力。



据了解,全国科普教育基地是各级各类科普教育基地认定中含金量最高的称号,是从事公共科普服务各类单位的最高荣誉。全国科普教育基地是由科技、教育、文化、卫生、农业、安全、自然资源、旅游等领域机构兴办,依托教学、科研、生产、传媒和服务等资源载体,面向社会和公众开放,具有科普和教育功能的示范性场所,主要分为科技场馆、教育科研与重大工程、"三农"、企业、自然资源以及其他6大类。