

经验交流

青岛市城阳区国土资源局打造一流机关品牌*

黄克清, 李元刚

(青岛市城阳区国土资源局, 山东 青岛 266109)

近年来, 青岛市城阳区国土资源局紧紧围绕服务经济、服务基层、服务群众这条主线, 以“创建高绩效机关, 做人民满意公务员”活动为契机, 认真践行“高效率、精细化、零缺陷”的工作理念, 内强素质、外树形象, 自觉加强廉政风行建设, 努力建设一支集中统一、精干高效、依法行政、政令畅通的国土资源管理队伍。2003—2004 年, 城阳区国土资源局连续 2 年被青岛市委授予市级文明单位、被城阳区委授予先进基层党组织; 2003—2005 年, 连续 3 年被城阳区委、区政府评为目标责任制考核优秀单位, 并被授予创建高绩效机关优秀单位; 2005 年被青岛市委授予先进基层党组织; 2006 年 6 月份, 被青岛市政府表彰为“行风建设示范窗口”单位。

1 学习型机关

为进一步提升工作人员的能力和素质, 尽快适应新形势、新任务、新工作要求, 城阳区国土资源局深入开展干部素质建设年活动, 坚持抓好学习、打造学习型机关, 重点提高执行能力、解决复杂问题能力、咨询服务能力、自我约束能力和创新能力, 探索多种举措、采取多种途径抓好素质能力建设。

(1) 紧跟形势抓好理论学习, 夯实思想根基。将每周五下午定为理论学习时间, 采取领导领学、讲学, 大家评学、议学的形式持之以恒地抓好理论政策学习。突出学习研究党的创新理论、国家大政方针和时事政策, 及时学习传达国土资源部、省国土资源厅、市国土资源局有关决议、意见、纪要等指示精神, 切实用先进理论武装自己, 确保政治上清醒、坚定, 思想上紧跟形势发展和上级指示要求。在此基础上, 要求每名同志必须制定理论自学计划, 办公室统

一把关备案, 规范好学习内容, 严格考核标准, 做到周有所学, 月有所查, 季有所评, 年有所考。

(2) 围绕工作搞好专业培训, 提高业务素质。

以参加上级举办的各类业务培训为契机, 培养一批懂业务知识的人员, 并积极交任务、压担子, 使他们尽快成为业务工作的骨干。积极联系武汉大学、西南大学、中国矿业大学等高等院校, 采取送出去的方式, 每年安排业务科室人员进行培训。立足自身搞好集中培训, 提高业务技能。2006 年初, 国土资源管理体制变革完成后, 针对机关业务科室、基层国土资源所因吸收新人、岗位交流造成业务不熟、工作上路慢的实际情况, 集中 1 周时间, 在全局范围内开展业务技能培训, 局领导和科(所)长担负具体教学任务, 结合工作所悟为大家解疑释惑。培训期间, 坚持抓好时间、人员、内容、效果, 确保了培训质量。

结好“帮扶对子”, 做好言传身教。2005 年 9 月, 城阳区国土资源局新接收 6 名军转干部, 针对他们阅历较丰富、肯学愿干但年龄偏大、知识结构单一、专业技能匮乏的实际, 局里一方面抓好业务培训, 另一方面让分管局长、科(所)长与他们结成“帮扶对子”, 一起下基层调研情况, 一块研究处理问题, 帮助他们积累实践经验, 尽快适应工作。

(3) 积极搭设平台, 营造学习创新的良好氛围。注重营造和形成学习成才、见贤思齐的风尚。坚持结合工作抓好业务知识一季一考, 每半年开展 1 次业务技能竞赛活动, 每年底评选学习创新标兵、学习创新科室, 并纳入考核、给予奖励。目前, 全局有 30 余人获得专业技术资格, 行政执法人员 100% 取得了执法资格, 在计算机、英语、法律、普通话、驾驶 5 项技能中也取得了好的成绩。坚持围绕重点工作制

* 收稿日期: 2006 - 11 - 09; 修订日期: 2007 - 04 - 20; 编辑: 杨学作

作者简介: 黄克清(1962 -), 山东青岛人, 工程师, 主要从事国土资源管理工作。

定创新目标责任、奖惩制度,鼓励各科室(所)和全体员工学习成才、创新实践。认真开展节约集约用地研究和实践,《城阳区集约用地三步走》得到国土资源部领导认可,并被《中国土地》杂志全文刊发;“严格把好‘三个环节’,切实维护失地农民利益”的经验被中央政策研究室收录编入《加快推进农村全面小康建设——城阳经验及其启示》一书;《在旧村改造上做好盘活存量土地》一文被省国土资源厅收录编入《山东省节约集约用地 100 例》。

2 服务型机关

城阳区国土资源局强化科室人人都是“窗口”的意识,把服务对象的满意度作为工作追求和检验标准,努力使服务型机关品牌建设深入人心、落到实处。

(1) 坚持理念统领。自觉践行服务在机关、满意在社会的服务理念,凡是涉及群众利益的事情,凡是群众关注反映的问题,都带着深厚的感情和强烈的责任感去协调解决。为进一步提高工作效率,按照急事急办、特事特办的原则,将服务区分为 3 类:正常办理业务的,严格按“明白纸”、工作流程、服务手册和承诺规定搞好服务;对重点急需建设项目和群众反映强烈、要求急迫的事项,开辟绿色通道,做到即时办理、快速办结;针对特殊情况,组织科室有关人员主动上门服务。2006 年 6 月,城阳区国土资源局在为青岛世祥源电器设备有限公司办理土地确权发证过程中,因相邻用地单位与该公司在生产经营活动中有矛盾,遂拒绝在四邻指界材料上签字,办证出现困难。城阳区国土资源局主动组织科室有关人员多次到现场协调处理,一方面摸清事实依据,另一方面讲明道理,积极做好矛盾化解工作,最后,在法定期限内,确界清楚,发证到位。

(2) 突出目标牵引。以高效率、精细化、零缺陷为服务工作的目标追求,认真细化服务职责、严格服务要求,使国土资源服务品牌建设延伸到工作具体层面。行政审批事项进一步提速,24 项服务工作流程实现再造,首问负责制、AB 角服务制、服务承诺制等各项服务制度完善健全,落实得力。注重强化一专多能素质建设,培养业务工作多面手,实现了科室内部工作岗位的互补胜任。2006 年 8 月,青岛出口加工区为解决基础建设资金不足问题,急需办理 8 宗地土地证书,并进行土地抵押贷款登记。由于

分管负责该项工作的同志外出培训,前来办事人员非常着急,业务科室立即组织 2 名工作人员,分工协作、补岗办理,并于当日圆满办结。

(3) 注重标准规范。多年来,城阳区国土资源局坚持倡导并落实送一个笑脸、问一声您好、让一个座位、供一杯热水、求一个满意、说一声再见的“六个一”服务要求,努力做到想服务对象之所想、给服务对象之所急、办服务对象之所需。2006 年又向全局员工发出了“八个一点”服务倡议,即:说话轻一点、肚量大一点、脾气小一点、待人亲一点、行动快一点、理由少一点、效率高一点、办法多一点,积极营造热情待人、周到服务的浓厚氛围。在城阳区社会民主评议工作中,经过区级领导、人大代表、政协委员,机关、企业及农村(社区)居民代表的广泛评议,城阳区国土资源局社会满意率高达 88.4%。

3 廉洁型机关

(1) 推行政务公开,自觉接受监督。在局机关、各国土资源所建立了政务公开栏、印发了政务公开指南,将国土资源管理职责和主要业务办事程序、办事时限、执法依据及收费项目、标准、缴纳对象等 12 条具体事项向社会公开,自觉接受群众监督;实行挂牌上岗制度,从局长到科员,工作时间必须佩戴配注个人照片、职责说明和监督电话的工作牌,将其作为日常工作秩序检查的重要内容列入目标责任考核;积极参加行风热线活动,定期邀请行风义务监督员,以召开座谈会的形式,通报国土资源管理情况,虚心听取意见和建议。

(2) 规范国有土地使用权招拍挂出让行为。公开出让信息,建立起全区土地交易大厅,每次招拍挂出让信息都通过城阳图文频道和交易大厅电子屏幕全天滚动发布,并在中国土地市场网和《青岛日报》发布公告;公开运作过程,制定了招拍挂出让办理程序、工作流程和监督规程,每次招拍挂过程都邀请城阳监察局全程监督、城阳公证处现场公证;公开出让结果,按照规定要求、时间,及时报送、公布出让过程及结果。2006 年,城阳区以招拍挂方式出让土地 20 宗,115.27 hm^2 ,土地出让金总额达到 13.98 亿元,实现区政府可支配收益 1.5 亿元,未出现一例吃、拿、卡、要现象,未发生一起服务对象投诉事件,赢得社会各界的广泛好评。

(3) 完善听证制度,广泛征寻民意。对涉及土地

利用总体规划、区域性征地补偿、基准地价更新调整等依职权听证的事项和具体行政处罚、涉及他人利益的行政许可等依申请听证的事项全部实行了听证制度。2006 年,城阳区国土资源局共组织或参与各级各类听证活动 16 次,内容涉及征地补偿、地价评估、土地证发放等方面,有效地化解了各种矛盾。城阳街道前桃社区一宗宅基地纠纷案,双方自 20 世纪

80 年代就多次发生纠纷,街道和社区多次登门协调,一直没有得到很好地解决。2006 年初,城阳区国土资源局接到上级转办信后,先后两次组织信访、司法、城建、街道及当事人召开听证会,经过广泛征求意见、深入探讨研究,最后按照先处理权属纠纷,再确权的办法进行了处理,使问题得到妥善解决,在指界确权清楚的基础上,顺利办理了宅基地使用证。

(上接第 46 页)

3 实施综合督查考核体系

为了最大限度地调动干部职工干事创业的积极性,该局创新建立了一套相对科学、规范、高效的量化目标考核体系,形成了有效的激励竞争机制,有力地推动了国土资源工作的深入开展。

(1) 全员量化目标责任,增强可比度。该局根据每一位干部职工的特点、能力合理确定其工作岗位和职责,努力做到量才适用。按照岗位职责要求,逐人逐岗落实年度目标责任,对各项目标任务尽可能进行量化、细化。在此基础上,区分岗位、职责的差异和工作目标实现的难易程度,利用数学方法分别赋予不同的权重,实行百分制量化考核,从而有效地增强了考核结果的可比度,使考核结果能够更加全面、真实地反映干部职工的实际工作水平和业绩。

(2) 全过程跟踪督查考核,突出民主化。为切实提高考核结果的公认度,该局非常注重督查考核民主化。年度督查考核小组由干部职工按照领导班子成员占 20%、中层干部占 35%、一般干部职工占 45% 的比例民主选举产生。定量工作目标由全体考核小组人员认定评分;定性工作目标由考核小组成员按优、良、中、差进行综合打分,取平均值。为更加真实地反映干部职工全年的工作状况,该局建立了

全过程督查机制,将干部职工日常工作表现纳入考核范围,建立考核档案,与年终考核有机结合,实行动态管理,彻底改变了督查考核工作“两头热,中间凉”的问题。

(3) 合理运用考核结果,体现人性化。年度综合考核结束后,按照个人得分情况,对全体干部职工由高到低进行排序。确定一定比例的优秀等次,进行张榜公布,予以表彰奖励,让他们得荣誉、得实惠,进一步调动工作积极性。对未获得优秀等次的干部职工,不公布其考核分数和名次,只将结果反馈本人,鼓励其对照先进找差距,努力工作,迎头赶上,既调动了他们的工作积极性,又增强了他们干事创业的紧迫感和压力感。

完善体制提高素质活动暨国土资源所建设工作的扎实开展,进一步提高了机关规范化管理水平,充分调动了干部职工工作积极性,提升了干部职工综合素质,全区国土资源工作又上了新台阶。2005 年以来,该局先后荣获省级文明单位、全省国土资源系统先进集体、全省国土资源系统依法行政先进单位、全省国土资源执法模范县(区)等一系列荣誉称号。连续 3 年荣获全区综合考核第一,连续 2 年全区执法部门民主行风评议第一。

定陶县开展建设用地清理整顿活动

为进一步深入贯彻落实国务院《关于加强土地调控有关问题的通知》精神,近日,山东省定陶县开展了为期 50 天的建设用地清理整顿活动,这次活动分为宣传动员、排查摸底、整改处理 3 个阶段。清理的主要内容包括建设用地占地面积、权属单位、用途、位置、投资额、建筑密度、利用现状等,统一填写表格,建立台账。同时对不符合国家产业政策的污染、耗能等企业,一律关停并转;对投资密度达不到规定要求的下达限期整改通知书,在规定时间内追加投资额;对科技含量低、不能正常生产的项目,该整合的整合、该压缩面积的压缩、该调整的调整、该收回土地使用权的收回;对停产、半停产或濒临破产企业用地及乡镇撤并后的土地,采取嫁接新企业或纳入土地储备库的方法,重新推向市场,公开出让。为加强对这次活动的领导,县里成立了领导小组,从国土资源、监察、财政、环保、发改委等 10 个部门抽调人员组成班子,负责清理整顿工作的组织协调、督促检查等。

(贾景秀)