

安徽省旅游局扎实推进效能建设



省旅游局领导和省政务服务中心领导检查指导旅游局政务窗口工作



各处室的门口都有工作理念和去向牌



省旅游局胡学凡局长

以政务窗口为平台 不断提高旅游行政审批效能

为了扎实推进效能建设工作。该局制定下发了《安徽省旅游局政务窗口推进工作方案》，局领导多次到省政务服务中心旅游局窗口检查、指导工作；局分管领导协调有关工作，局公开办负责保障和指导，效能办负责督查；人事处保持窗口人员相对稳定，加强窗口人员的学习、培训，提高综合素质和业务工作水平。按照省政府要求依法、规范清理、报审旅游行政审批和窗口服务事项。该局旅游行政审批事项已通过省编办、省政府法制办、省政务公开办今年第二轮审查，将由省政府统一发布。进一步理顺了行政审批办公室与其他业务处室的关系，实行科学分权，建立面向服务对象的职责分工和业务流程。进一步明确了行政审批办公室的工作职责，每个工作人员对于有关审批和服务项目的办理权限和办理时限，将事项的分工、办理流程、办理时限等有关内容编进审批和服务标准化文本。审批和服务事项全部在网上公开；按照法规明、标准明、价格明、政务公开、服务公开、标准公开的要求，扎实推进行政审批和窗口服务信息公开和办事公开，办事过程结果动态公开。

按照政务中心的要求在网上办理服务事项；加强窗口人员的学习、培训，提高综合素质和业务工作水平；按照要求落实亲切服务标准；积极完成中心交办的工作事项；拓宽了窗口的服务领域，增加了窗口的服务项目，大部分项目能做到当天办结，为公众提供了极大的方便。在完善传统政务公开和政务服务方式的同时，积极探索、推进网络问政、网络微博、网上QQ群等方式开展政务公开政务服务工作。在清理行政审批事项和落实“两集中、两到位”的基础上，对行政审批项目的审批流程各个环节进行了重新审查，精减了办理的环节，增加了即办件项目，提高了办事效率，大大缩短了办理时间。同时，通过旅游行政审批项目的标准化研究、编制，使法定的行政审批项目达到基本要求。在采访中记者了解到，该局将行政审批和公共服务项目的平均办理时限缩短到法定时限和规定时限的一半以内，省旅游局行政审批项目比2006年减少一半以上。项目全部进驻到窗口，对行政审批流程进行再造，完成省政府规定目标，提高了行政效率。

安徽省效能建设 建设成果系列展示

2012年省旅游局以效能建设为抓手，加强队伍作风建设，整齐提升服务效能。全省累计接待入境游客329万人次，完成年度任务103%，同比增长25%；旅游外汇收入15亿美元，完成年度任务104%，同比增长27%；接待国内游客2.95亿人次，完成年度任务106%，同比增长31%；国内旅游收入2430亿元，完成年度任务109%，同比增长34%；旅游总收入2530亿元，完成年度任务109%，同比增长34%，均超额完成年初预定目标，实现了全省旅游经济持续健康较快发展。 许建民 陈晓青

以旅游质监所为抓手 不断规范旅游市场秩序

2012年，省质监所组织开展了2次旅游市场检查周活动，全省16市联合102个县共开展检查行动次数818次，出动检查4009人次。全年共抽查报纸网络旅游广告300多幅，共发函询通知书18份，单独或与管理处抽查20多家旅行社门市广告（不含市县）。全年共受理公示旅游投诉119件，均已办结，结案率为100%，与去年同期相比下降了1.7%。截至目前，全省未发生重大旅游投诉和旅游安全事故，旅游投诉率同比下降90%。9月1日至9月30日在全省旅游行业开展了“诚信兴商宣传月”和“质量月”活动，两次活动组织次数达1286次，群众参加人次达129762，参与部门达376家，部门参与人次达47273，报纸、杂志发表专题文章或新闻报道总数达325篇，制作、播放各类公益广告达85336次，制作、发放宣传资料达368840份，为旅游行业信用体系建设、质量强旅建设和建立统一开放竞争有序的市场体系奠定了基础。举办了2012年全省旅游质监与投诉管理系统培训会 and 4A级及以上诚信旅游饭店质监员培训班。

以旅游管理部门为载体，不断推进效能建设

安庆市旅游局通过建立领导、服务、监督、考评、责任五个工作机制使旅游行风效能建设常抓不懈；蚌埠市旅游局要求全市旅行社必须签订《蚌埠市旅行社诚信服务承诺书》并张贴于旅行社店堂醒目处，向旅游行政管理部门和旅游消费者作出诚信服务“七做”、“七不做”郑重承诺；亳州市旅游局于2012年初开展了为期3个月的全市文化旅游市场依法经营、规范管理、安全生产集中整治行动，成效突出；池州市旅委在“十一”黄金周前，会同市公安局联合开展旅游市场集中整治活动，重点对九华山和青阳、贵池高速入口的假冒僧尼、假导游进行了严厉打击；滁州市旅游局在全行业深入开展“为民服务创先争优”活动，围绕“服务我最优、作风我最好、形象我最佳”主题，制定活动方案并组织实施；阜阳市大力实施旅游服务质量提升计划，督促各旅游企业开展诚信服务、文明服务、快速处理投诉服务、出游信息服务和散客咨询服务；合肥市旅游局开展了旅游企业“打非治违”专项行动，先后出动30个检查组，检查人员178人次，检查264家单位，旅游市场监管强度空前加大，在去年第二季度全国游客满意度调查中，较第一季度提升了16位；淮北市旅游局将行风建设工作与创建全国文明城市行动相结合，制定了《进一步规范经营行为、提升游客满意度的通知》文件，要求各旅游企业规范经营行为，提升服务质量；淮南市旅游局坚持效能建设评议制，将企业自我监督与社会监督、群众监督、舆论监督有机结合，有效地优化了市场环境；黄山市旅游局在全市旅游系统开展了公开承诺活动，主动接受社会监督，同时开展学先进、树典型、比技能、优作风活动，激发了旅游行业的工作热情；六安市旅游局采取“一征求、二座谈、三走访”的方式广泛开展民主评议工作，积极征求社会对机关效能建设的意见和建议；马鞍山市旅游局召开了旅游行风建设座谈会，社会各界人士为效能建设积极建言献策；铜陵市旅游局先后开展了“打非治违”、“质量月”、“文明餐桌大行动”、“无障碍设施”、“道路旅游客运”等专项检查；芜湖市旅游局通过开展“3·15”国际消费者权益日宣传纪念活动、政务公开政务服务集中宣传日活动、“诚信兴商宣传月”主题宣传等活动，宣传普及旅游知识，维护旅游者的合法权

益；宿州市旅游局通过问卷调查、明查暗访、召开座谈会、设立举报箱、举报电话等形式开门纳谏，广泛征求了社会各界对旅游行风的意见和建议；宣城市旅游局通过行风监督员评议、百名科长考评、服务单位民主考评等一系列评议，加强社会监督，促进行风效能建设；宿松县旅游局积极开展整治“零负团费”工作，促进行业风气进一步好转。

据了解，去年该局对全省旅行社进行为期一个月暗访检查。与江苏省旅游局就开展两地暗访工作达成意向，双方决定签订合作协议并互派行风监督员暗访检查，发现问题交叉解决，进一步加大对旅游投诉的联合处置力度。出台了《安徽省旅游局行政管理与行政监察协调配合实施意见》，初步建立了旅游行政管理与行政监察协调配合规范旅游市场秩序工作机制。旅游综合执法工作经验为全国旅游行风建设机制创新树立了典范。2010年和2011年黄山市游客满意度连续两年进入年度排名全国第一方阵，去年前三季度游客满意度排名再次进入全国第一方阵（第二、三季度排名第三），标志着黄山市旅游服务质量取得显著提升，旅游整体环境更加优化。通过全省上下各级联合检查、督查，及时发现并查处了违规行为，净化了全省旅游市场秩序。

对省旅游局来说，效能建设要想做出彩，必需有行业精神和机关精神和理念作为依托。自去年4月份以来，该局多方面、多层次进行深入讨论，集思广益，现已提出“平安、诚信、创新、超越”（平安、诚信是旅游行业的基本要求，规范、是营造发展的必要环境和氛围；创新是发展的不竭动力；超越体现了安徽旅游业“十二五”期间实现奋力赶超的精气神）和“扬文史风华、抒山水豪情、建旅游强省”（这三句话充分体现了安徽旅游资源大省的特色和旅游人谋求跨越发展的豪迈激情）两套方案刊登在安徽旅游网，并通过《安徽旅游》、《旅游安全》简报发布消息，面向全省征求意见。把机关精神（和谐、敬业、创新、发展）和机关理念（激情拥抱每一天，高效做好每件事）以及各处室工作理念制作成精美的画框装订上墙，使机关每个同志时刻用核心工作理念校正观念、规范行为，寓管理于服务之中，不断推进效能建设再上新台阶。