



春江
时评

本期主题:最多跑一次

富阳在最近一次全省“最多跑一次”改革测评中排名靠后,充分说明我区服务环境建设还有差距,工作中还有许多不到位的地方。如何改进、怎么提升?围绕这次活动,本期我们邀请市民网友为破解“最多跑一次”中的“肠梗阻”“末梢堵”积极建言献策。

“最多跑一次”是服务品质的“加速跑”

□在路上

我家楼下有两家店面,以老板姓氏名之为李店和张店。客观而论,而量、味道、价钱都差不多,店内装饰李店稍高一筹,但吃了几次,便基本固定去张店了,原因无他,只是张店的老板娘时刻面带微笑,有时还会在我吃完后问道:“还合你的口味吗?”而李店的老板娘则坐在柜台里,冷冰冰的,好像笑一下怕吃亏似的。两家生意之别可想而知。

道理很简单,服务就是生产力,甚至,微笑就是生产力。

现在不是一家独大、坐等上门的时代,也不是孙二娘孟州道上十字坡开酒店,只此一家,别无分店。全国五百强企业就那么一些,全国各地的招商引资者

都虎视眈眈,恨不得扯胳膊抱大腿地将“财神爷”供上自己的“土地庙”。客商们凭啥抉择最终的归宿地?毋庸置疑,服务质量是最重要的考量因素。甲地要跑去跑去盖几十上百个章,需东托关系西找门路、历经一年半载才能拿到批文,而乙地则在合法合规的前提下加班加点审核、代办,短则数天长则十几天就能办妥。不用猜测,客商会用脚选择自己的正确走向。即使一开始被忽悠上当,貌似煮熟的鸭子最终也会飞掉。

有的人不是不明白这个道理,但总想要要自己手中的一点小权力,骨子里有根深蒂固的自我中心意识,感觉对方是来求我办事的,我何不摆点谱呢?于

是他趾高气扬地做起了官样文章,张口材料不够、闭口证明欠缺、撇嘴流程不对,也不耐心地予以指点、解释,事不关己、高高在上,看人家一趟趟地东颠西奔,不以他人之苦,反以自己为傲,丧失了人性中基本的怜悯情怀。

也有的人总在想,我不过是一个小办事的,客商来不与我何干?何必那么恭敬辛苦呢?于是他只是按部就班地守着自己的一点摊,多说一句都不耐烦,多走一步更是不愿意。明明可以现金收款的,偏要叫手脚不便的老人使用自动付款器;柜台外排着长队,也不急不慌,仍然与同事说说笑笑,漫不经心、慢条斯理地拨弄着并不复杂的活儿;明明离下班点还有五

分钟,却毫无表情地对苦苦等了半天的“衣食父母”摆下一句冷冷的话:下班了,明天再来!

殊不知,就因为这个办事员的一副冷漠表情,一句“介弄不灵清的”口头禅,一个提前关闭窗口口的举动,就摊上大事了,客商愤而决定撤资,转而投身于其他无数双伸出的双手。少了一个马掌钉,可以毁灭一个国家;一个办事员,同样可以关系到一个地方的荣辱兴衰。从某种程度上说,人人都是生产力。每个富阳市民的一举一动都事关我们富阳的形象和财富,尤其是处于特定岗位的富阳人,责任重大,不可不慎。

当下,可谓是商海逐鹿的诸侯时代,

你稍一松懈,稍一怠惰,就会“沉舟侧畔千帆过,病树前头万木春”。舟一沉,树一病,就会落后,就会被挨打。要让舟乘风破浪,唯有把人员素质培育优良;要让树枝繁叶茂,唯有把优质服务的土壤培植肥厚。只有突破自我中心的樊篱,克服小富即安的心态,摒弃多一事不如少一事的念头,从富阳发展大局着眼,坚定“优质服务是发展第一要务”的正确理念,树立“我就是生产力”的强烈主人翁意识,抱着“我不入地狱入地狱”的强烈责任感,严肃“谁失取谁担责”的问责机制,那么,“最多跑一次”一定能打一个翻身仗,建设富裕阳光的大都市新型城区的宏伟目标就一定能够实现。

将“最多跑一次”改革进行到底

□缘份天空

为人民服务,是各级政府的根本宗旨,方便群众办事则是为民服务最直接的体现。

在过去,一些地方“一直在路上”曾是群众和企业办事的真实写照。如今,“最多跑一次”改革应运而生,这是一场以人民为中心的改革,倒逼各级政府从管理型向服务型转变,提高政务服务效率,这与党“为人民服务”的宗旨一脉相承。

“最多跑一次”,通俗地讲,就是群众和企业到政府办事最多跑一次。党的十八大以来,各级政府积极转变职能,大力开展行政效能革命,着力推进简政放权、放管结合、优化服务,打破僵化的办事理念、创新高效的办事流程,坚持把“放管服”和“最多跑一次”改革作为强化“为民服务”的“先手棋”和“当头炮”,从“跑多个部门”到“跑一个窗口”、从“跑多次”到“跑一次”……“门难进、脸难看、事难办”已不再是群众吐槽的话题。

“一切为了人民,为了人民的一切”。“最多跑一次”,不仅是一句口号,更是一个承诺和为民服务理念延续,并为确立以人民为中心的发展思想提供了实践路径。正如习近平总书记所指出

的,“检验我们一切工作的成效,最终都要看人民是否真正得到了实惠,人民生活是否真正得到了改善”。今天,转变工作方式,由被动变主动,创新服务理念,由管理到服务,用干部的“辛苦指数”换取群众的“幸福指数”,成为各级政府及其工作人员应该树立的理念。

优质高效的政府服务,让人备感亲切和振奋。在富阳,“最多跑一次”前期的成效有目共睹,已逐步成为强化“为民服务”的“支点”。然而,与广大群众“少跑路、好办事”的强烈期盼相比,还存在着一些亟待解决的突出问题。如何增强为民服务意识、提高办事效率,既与群众的幸福感、获得感息息相关,同时也关系到富阳全面融入大都市的速度与高质量转型发展的质量。

为民之举,须掷地有声。行政效能革命永无止境,“最多跑一次”非一成不变,服务人民的理念更是一直在路上。对于存在问题、办事流程、服务事项,要在发现中不断改进,在改进中不断完善,在完善中精益求精。要权力多做“减法”,服务多做“加法”,践行“最多跑一次”的承诺,变

“群众跑”为“干部跑”,把麻烦留给干部、把方便让给群众,从而彻底关闭办事“一直在路上”的大门。只有这样,才能加快建设阳光服务型政府步伐,才能让百姓看到政府“为民服务”的情怀,才能让人民群众带来更多获得感与幸福感。

恪守为民之责,力行为民之举。建设人民满意的服务型政府,需要各级党员干部拿出勇气、魄力和担当的精神,按照“缺什么补什么,弱什么强什么,少什么增什么、有什么问题解决什么问题,问题在哪里就在哪里解决”的原则,着力提高办事质量和办事效率,提升便民利民服务水平,打通为民务实“最后一纳米”,努力做到群众到政府办事“最多跑一次是常态、跑多次是例外”,以实际行动“为人民服务,担当起该担当的责任”。

百尺竿头,更进一步。新时代,让我们聚焦改革目标,勇于担当、主动作为,深入践行以人民为中心的发展思想,以“更进一步、更快一步”的决心和魄力,将“最多跑一次”改革进行到底,真正走出一条为民服务的“好路子”。

打碎“玻璃门” 倾听民声民意

□唐加加

奔波多次开具“奇葩证明”,办个事需来回回盖几十个章……随着“放管服”改革的深入推进,这些存在于我们身边的“痛点”“堵点”被大力整治,正不断减少。但笔者发现,一些单位和部门存在着“玻璃型”改革现象,“最多跑一次”的改革红利“看得见却摸不着”,对服务于民、便利于民、实惠于民这一民生工程的纵深推进极为不利。

隔着“玻璃型”来改革,特征十分明显。一是看起来声势浩大,实则是雷声大雨点小,玩花样、搞把戏,只做表面文章,群众受惠少之又少。二是隔着玻璃,堵住了耳朵,群众的呼声总是听不到,即使听到了也是微乎其微。三是习惯于推诿扯皮。“你去找主任”“你去找书记”,把群众的事情像踢皮球一样推走,不顾群众难处,

只知自己安逸。

把群众和企业满不满意、高不高兴、受不受益作为最根本的检验标准,把快速便捷真正体现在少跑一趟、少等一天、少签一次中,才能让改革红利融入到群众心中,让群众获得感和幸福感得到提升。所谓“玻璃易碎,民心难凝”。做好“放管服”,不仅需要党员干部从思想上重视,更要在行动上落实,要打碎玻璃,主动融入群众,争做“一线人”,实惠“一线事”。

要打碎玻璃,风清气正,让民声飘香十里。敞开门才能看见群众,听见群众最真实的呼声。干部迈开步子,群众才会掏出心窝子,要深入交流、实地走访,积极发现为民办过程中存在的问题和不足,并通过主动的同群众交流沟通,吸收群智群策,为提升“放管服”改革实效提供强大

的智力支持。

要打碎玻璃,敞开心扉,让改革红利普惠群众。群众的烦心事和群众的堵点、痛点就是改革的突破点,只有打碎最后一道门,才能直通群众利益的最后一里路,近年来,党和国家紧抓“放管服”改革这一兴利除弊的抓手,坚定推进政府职能转变,并取得了一定的成效。要从打碎“玻璃门”做起,取消多余的审批事项,清理不必要的“奇葩”证明,群众办事才能变得方便快捷,“群众少跑腿,信息多跑路”的办事风气才能日渐浓厚。

深化改革不仅要有“时不待我只争朝夕”的精神,更要有以一贯之、持之以恒的决心。时下,随着脱贫攻坚、乡村振兴等利民惠民政策的实施,“最多跑一次”也应同步跟上,早日让“放管服”改革和群众切身利益真正实现“同频共振”。

智能化时代更别忘“接地气”

□刘云海

我的朋友陈先生,最近持身份证在某行政服务中心自助办照一体机上,按提示输入从业地址、范围、出资额、联系方式等信息,不到10分钟就领取了一张自助办理的个体工商户营业执照。

10分钟不到就能办理一张正规的个体工商户营业执照,这种速度也是“蛮拼的”。当然,这一切都得归功于智能化时代自助办理的便利化举措。事实上,类似的智能化办事模式并不新奇,当前,很多单位和部门、机构和行业都推出了形形色色的智能化服务系统,如行政服务中心有智能服务大厅,银行有自助办理业务终端

机,医院有自助挂号缴费APP服务等等,这些智能服务系统作为助推“最多跑一次”甚至“一次也不用跑”的一种新举措,的确给办事群众带来了很大的方便。

但是,在为这样一些便捷智能电子化系统服务点赞的同时,所存在的一些问题也不容忽视。比如,有些电子化系统操作过程由于比较繁琐,导致很多市民仍宁愿排着长队到办事大厅窗口、柜台上进行人工办理。这些市民中,有一部分是对智能操作不熟悉,他们接受新事物比较慢,或对智能操作存有一定的疑虑和戒心,缺乏安全感,宁可排队长队人工办理也不愿网上

操作;也有一部分人觉得智能操作太麻烦,需要这样那样的验证方式,反而不如窗口办理来得直接一点,有问题咨询也更方便。

因此,智能化服务办事模式的推出是好事,但一方面,电子化程序的设计不能过于繁琐,要多“接地气”,让市民操作起来简单快捷,容易上手,“好看”更“实用”,比如电子表格的下载要简易方便,验证码尽量设计清晰一点,可要可不要的环节直接舍去等等;另一方面,也要多进行信息宣传和知识普及,比如提供详细、易懂的介绍、指导和引导,必要时可举办相关培训班,让更多人在智能化服务系统中真正受益。

观点集萃

富阳“最多跑一次”改革确实让不少老百姓得到了实惠,但也存在不少问题,“肠梗阻”“末梢堵”现象依旧存在。要改变这些现象,提升群众满意度,应该从以下方面着手。

要改变传统的服务理念,变被动为主动,学会换位思考,通过办事流程图版、办事告知单、微信公众号等形式一次性告知相关办事流程及所需资料,事前服务要到位。

要提升业务服务水平,加强窗口人员的业务能力建设,选派精兵强将到窗口锻炼,同时也要提高窗口人员的待遇保障。就部门科室之间或者部门与部门之间,要加强业务整合,缩短办理时限,减少不必要的环节、手续,遏制可能存在的权利寻租空间。

要开发互联网政务服务功能,加大人力、物力、财力投入力度,最大程度开发智能政务服务,如一般事项互联网办事申请、后台核准、邮寄到家服务;开发智能政务APP,提供相关证明资料网络下载打印服务等。通过推进“互联网+政务服务”建设,以信息共享、数据“跑腿”助推“最多跑一次”改革。(吕刚)

提升业务技能。要想真正做好“最多跑一次”工作,必须全面提升窗口工作人员的业务技能和综合素质,形成人人争做服务标兵的良好氛围,认真履行“服务群众,争做先锋”的承诺,努力为群众提供更加优质的服务。

提升服务标准。认真梳理权力事项清单,让群众对所需要办事项的程、受理部门、申报材料、承诺时限等一目了然,让群众办事顺利方便,真正做到规范化、便利化、人性化。

提升审批速度。在“最多跑一次”改革中要更加注重时效性,如果群众跑的次数的确只有一次,但拿到结果的时间却延后了,这从形式上看是只有“跑一次”,但这与“最多跑一次”精神相违背,因此无论是推行“容缺受理”也好,开通网上申请服务、快递寄送服务也罢,真正需要做的是必须加快审批流程、提高审批速度,做到让群众既少跑腿又省时,这才是真正实现“最多跑一次”。(施尧兴)

“最多跑一次”改革要以群众和企业办事的堵点和痛点为切入点和出发点。

“群众满意”是衡量“最多跑一次”改革效果的重要标准。“让实践来检验、让基层来评判、让群众来打分”,变自我评价为群众评价,变群众观望为群众参与,让群众成为“最多跑一次”改革的监督者、评判者、推动者。(孙飞龙)

■欢迎大家根据富阳日报近期报道,踊跃撰写评论,或创作漫画+简短评语。

■评论必须是原创。一经使用,稿费从优。投稿邮箱:QQ(12062980),邮箱(12062980@qq.com),微信(sxy13968193919)。投稿中请注明姓名、联系方式、地址。

关于金桥北路市政综合管廊及地铁工程施工期间 城区河道保洁等事项的通告

根据金桥北路市政综合管廊拆复建桥及地铁工程建设施工计划,2018年7月至2019年6月,城区河道1号渠、2号渠、3号渠、4号渠(青云江)金桥北路段将实施全封闭或半封闭围堰施工,期间城区河道水体东西向将基本断流,对河道卫生保洁及水质影响较大。

我们将全程督促施工单位做好河道水体导流和应急配水工作,并组织协调富春街道、银湖街道和城管、住建、环保、水利等职能单位,加强对1—5号渠、新开渠、新桥江、苕浦河等河道的日常巡查、卫生保洁、统筹配水等工作,以巩固城区河道整治成效。对因施工导致的河道

水质波动和带来的不便,敬请广大市民谅解和配合。如发现城区河道各类问题,可向我们和有关部门及时反映:区重大交通项目建设指挥部63155281,区治水办61700357,区长单位(区财政局)61791681。同时,欢迎广大市民继续关心、支持城区河道卫生保洁工作,合力维护“水清、

岸绿、景美”的河道环境!

特此通告!

杭州市富阳区重大交通项目建设综合指挥部
杭州市富阳区“五水共治”工作领导小组办公室
杭州市富阳区财政局
2018年9月13日