

“互联网+政务服务”改革带来民生红利

深圳盐田区深入实施一门一网式政府服务模式改革，不断优化服务流程、拓展服务渠道、强化数据共享应用，促进审批提速提效、服务便民利民

□ 本报记者 叶仕春
□ 许琴飞

政府服务意识强不强、办事效率高不高，直接关系到一个城市的宜居程度、营商环境以及整体竞争力。当前，各地政府部门都在着眼深化“放管服”改革，大力提升政务服务网上供给能力，实现政务服务平台化、协同化、标准化、精准化和便捷化，让人民群众有更多获得感。

深圳市盐田区为提升政务服务效率和品质，深入实施“互联网+政务服务”暨一门一网式政府服务模式改革，不断优化服务流程、拓展服务渠道、强化数据共享应用，促进审批提速提效、服务便民利民，改革成效显著。

推进平台一体化建设 显著提升服务效率

“预约取号，提交材料、填写表格、确认签字……以前需要来回跑几个窗口甚至多个部门，现在不到10分钟一个窗口全部解决。”最近在深圳市盐田区行政服务大厅办事的很多市民，都深感政务服务便捷度显著提升。响应深圳市政务办正

式启动综合窗口受理模式，盐田区政务服务事项也实行“一码管理”“一门集中”“一窗受理”“一网通办”，前端的一站式服务和后台信息共享及数据分析构成了政务服务智能化、人性化创新的丰富图景，让市民享受到“互联网+政务服务”改革所带来的民生红利。

加强事项标准化，实行“一码”管理。大力推动行政审批规范化、标准化，全面梳理和公开政务服务事项目录，逐一对照395项事项的名称、审查方式、审批流程、办理时限等要素进行规范。依托权责清单系统对事项进行赋码管理，确保事项管理数据同源，建立标准化的办事指南、业务手册和操作指引。

做到应进必进，实现“一门”集中。以服务对象为核心，按照应进必进原则，将各部门事项整合进驻各级行政服务大厅集中办理，变多门办理为一门服务。全区政务服务事项共395项，其中375项已进驻实体大厅，进驻率达95%。

推行综合服务，实行“一窗”受理。推进无差异窗口办事服务，将各部门办事窗口整合为综合服务窗口，办事群众可以到任

意综合窗口办理所有进驻事项，变多头受理为一窗受理。通过整合窗口工作人员，规范事项材料清单，开展窗口业务培训，区、街道和社区服务大厅已全面实行综合窗口服务模式，办事窗口由139个精简至44个，群众办事等候时间也进一步缩短。

加强审批协同，实行“一网”通办。加强办事流程优化和部门协同，经逐项梳理，根据已录入的事项标准化要素数据，删减不必要环节，精简优化审批流程，缩短办理期限，17个街道和社区事项的办理时限从3个工作日~10个工作日缩短为即来即办，审批效率进一步提高。利用政务服务信息平台，打通“区—街道—社区”之间信息壁垒，变“群众来回跑”为“部门协同办”。全面应用统一的申办受理平台办理业务，与审批系统无缝对接，实行“一网”通办，申请材料进行电子流转，实现“让资料多跑路、群众少跑腿”。

此外，盐田区为促进审批提速提效，还实行行政审批首席代表制度。每个审批部门设立审批首席代表，首席代表负责指导各大厅窗口受理或审批办结本部门业务，推进审批重心前移，减少审批环节，提高审批效率，

优化内部工作流程。

创新政务提供方式 实现同城通办通取

为解决网上政务服务不便捷、平台不互通、数据不共享、线上线下联通不畅等问题，盐田区从破解属地藩篱、全程跟踪服务、网厅联动等方面发力，切实提升政务服务品质。

部门之间沟通不畅、标准不统一等问题一直为群众广为诟病。盐田区针对此种问题，开展以“标准统一、窗口统一、系统统一”为核心通办通取改革，强化服务标准化建设，努力提升群众办事的便捷性。为推进通办通取，加大统筹协调力度，先后多次召开协调会议，并与深圳市相关职能部门沟通协调，逐项梳理街道和社区政务服务事项，精简优化审批流程、规范业务办理模式、整合窗口工作人员。自10月23日起，首批25项街道和社区业务可全区同级通办通取。该模式打破区域限制，实现“多点受理、受审分离、窗口收件、部门审批”模式，群众不必到所属街道或社区办理业务，可以就近选择任意街道和社区综合窗口办理相关业务，实现了群众在“家门口”就可以享受到方便快

捷、统一规范、优质高效的政务服务。

为大力提高群众办事的便捷性和体验感，盐田区还推出办事全程跟踪服务，从预约办事、申请受理、进度跟踪和结果反馈等过程，全方位无死角地跟进事项进度，确保业务顺利办结。此外，还增加便民服务设施，如提供药箱、老花镜、红印台、针线等便民物品，设置了绿色通道，为老人、孕妇、残疾人等特殊人群提供优先服务。完善规范大厅标识指引、空间布局、服务设施等，营造干净整洁的大厅环境，大大提高群众办事的便捷性和体验感。

促进网厅联动，实现群众办事“只跑一次”目标。目前，还有部分群众对网上办事不了解，也有些人不习惯网上操作。盐田区针对这种情况，充分利用办事大厅平台和网上自助办事窗口，增设办事指南查询和业务表格下载移动终端，加大网上办事应用的宣传引导，提高网上咨询回复、进度跟踪、审批督查的服务水平，促进网厅与实体大厅的无缝连接和相互联动。推行“政务服务+物流快递”，与中国邮政速递合作，群众可以选择将审批结果通过物流送达家里，切实让群众办事

“只跑一次”落地执行。

“鉴于盐田区政务服务总体业务量不大，拟实行预约延时服务模式，即办事群众可提前预约周六上午到服务大厅办事。”盐田区政务服务中心负责人告诉记者。周末预约延时服务是盐田区将实施的又一便民利民举措，该举措从实际出发，充分对比行政资源，提升服务效能，从执行层面实现便民服务贴心化。

实施标准化规范管理 不断提升服务能力

2017年3月，盐田区成立了“互联网+政务服务”改革专责工作小组，由区委常委、区委（府）办主任王琨任组长，各相关部门为小组成员单位。专责工作小组日常工作由区政府办（区政务中心）承担，各成员单位明确了分管领导及指定1名熟悉业务的工作人员负责协调和具体工作。制定出台了《盐田区推进“互联网+政务服务”改革2017年实施方案》，对改革工作总体要求、工作目标、工作内容和组织保障进行了明确。盐田区改革专责工作小组每季度召开一次专责工作小组会议，研究改革目标任务、工作安排，听取改革进展情况和存

在问题，部署做好“互联网+政务服务”工作，并研究对政务服务实施标准化规范化管理。

一方面，对大厅场所建设和硬件配置标准进行统一。参照深圳市政务服务建设要求，结合盐田区实际，统一明确区、街道、社区3级实体行政服务大厅的功能分布、设施设备、环境卫生等场所硬件标准。大厅设置窗口办事、等候休息、便民服务和后台工作等功能区域；配置查询机、取号机、显示屏、自助服务终端、复印机、电脑、打印机、高拍仪等硬件设施设备。今年6月底前已经完成区、街道、社区共24个服务大厅的建设，并全面按照综合服务窗口模式对外服务。

另一方面，为规范各级行政服务大厅窗口工作人员的职业行为，强化服务意识，给群众提供优质高效政务服务，树立良好的窗口形象，盐田区按照统一、规范、标准的要求，认真抓好业务办理、服务规范、大厅管理的标准化和制度化建设。今年10月，盐田区出台了《盐田区各级行政服务大厅人员考核细则》《盐田区各级行政服务大厅窗口工作人员行为规范》等6项政务服务管理制度规范，从业务办理、工作考核、行为规范、考勤管理、着装要求等方面加强管理，按照标准一致的要求，认真抓好事项要素、业务办理、服务规范、大厅管理的标准化和制度化建设，确保区、街道和社区服务大厅有序正常运行，为打造优质高效规范的政务服务提供有力支撑。

□ 贺传军

新生中小城市培育是国家推进新型城镇化的重要内容，“十三五”规划纲要明确提出要以提升质量增加数量为方向，加快发展新生中小城市。2017年1月，山东省人民政府办公厅公布了《山东省新的中小城市试点名单和特色小镇创建名单》，位于威海经济技术开发区最东部的泊于镇成为其中的“幸运儿”，成功入选山东省新生小城市试点。如何使一座73.5平方公里的小镇真正提档升级为一座城，在全省新生小城市试点工作中持续领跑？泊于镇打造新生小城市时至一周年，交出了一张可圈可点的“成绩单”。

一年来，泊于镇按照“陆海统筹、绿色开发、生态先导、产城融合”的发展理念，不断加快实施基础设施配套、生态景观提升、公共服务完善、棚户区改造等重点工程建设，目前计划总投资401.5亿元的23个重点项目全部开工建设，已完成投资160亿元，“小而精”“小而美”的现代化新生小城市建设取得突破性进展。

借势国家战略 成就发展典范

泊于镇是东部滨海新城建设的核心板块，是威海市国家产城整合示范区的核心区域，是“全域城市化、市域一体化”战略的重中之重。举全市之力率先突破东部滨海新城开发建设，泊于镇捕捉到了前所未有的机遇，也意识到镇域发展的一系列“短板”。

恰逢其时入选山东省新生小城市试点，成为泊于镇补齐“短板”的重要突破口。按照山东省“加快形成可推广、可借鉴的新生小城市发展模式，带动全省新型城镇化健康发展”的要求，泊于镇立足镇域实际，高起点制定《泊于镇新生小城市试点实施方案》《泊于镇小城市试点总体规划》《泊于镇社会经济发展规划》《泊于镇土地利用总体规划》，明确全力培植以高端服



泊于镇党委书记贺传军(右三)到拆迁群众家中做工作

务业为主导的产业体系，建设生态环境优良、空间布局合理、设施功能完善、经济实力雄厚、宜居宜业宜游的现代化小城市，加快推进基础设施配套建设，以前所未有的蝶变之美，展现出镇域“小而美”“小而精”的样本风范。

2017年，泊于镇按照“配套先进、适度超前”和“先地下、后地上”的原则，率先启动实施了镇域道路交通、地下管网、海岸线整治等基础设施工程，城市承载力和吸引力不断提高。高标准推进路网建设，按照“三纵四横”规划，重点抓好总投资40多亿元的成大路、逍遥大道、金鸡大道、石家大道、松涧路等5条、总长90余公里路网建设，成大路建成通车，金鸡大道、石家大道、逍遥大道等3条道路完成部分路面硬化，松涧路完成路基施工，快捷畅通的交通运输体系逐渐形成。抓好项目建设牛鼻子，加快推进总投资364.5亿元的16个城建、民生及社会事业项目服务保障工作。市委党校新校区、市廉政教育基地、市职业中等专业学校、逍遥湾国际海水浴场建成投入使用；逍遥社区67栋楼、龙山湖社区58栋楼房已全部封顶；龙山水库建成蓄

水；市档案中心、康养之都、公共服务区一期工程、逍遥河生态治理工程、逍遥湖景观工程、国际经贸交流中心正在加快建设。高质量建设地下综合管廊，成功入选全国25个地下综合管廊试点城市，按照海绵城市建设理念，加快推进总投资31.6亿元、全长28公里的金鸡大道、松涧路干线及其他支线共5条道路的管廊施工，建设规模和质量全国领先，打造全省“样板”。加大水、电、气、暖城市配套设施建设，220KV输变电站、15万吨污水处理厂、新城热电站等项目已建成投入使用，城市功能不断完善。

很快，一个宜居宜业宜学宜游现代化新生小城市的轮廓，在22平方公里的启动区内渐渐清晰。

奏响品牌强音 打通招商脉络

12月8日，恒大国际文旅康养城项目签约仪式举行，标志着又一世界500强落户新城。

恒大国际文旅康养城项目位于泊于海西路以东、松涧路以南、成大路以北的区域，是集酒店会议室、文旅康养区、高端居住休闲区等多功能于一体的文



泊于镇党委书记贺传军(中)实地察看征地拆迁工作

旅康养综合体。

这仅仅是泊于镇今年招商引资的丰硕成果之一。今年以来，按照新生小城市试点总体规划和新城产业定位，确定了以医疗健康、休闲旅游、文化教育等相应的板块作为招商重点，学深用好《关于扶持威海国际医疗健康产业城的若干意见》《关于东部滨海新城引进建设高等教育机构的意见》《扶持东部滨海新城旅游产业发展的意见》等相关政策，大力实施精准招商，今年累计接待客商440批、3700多人次，新城已成为来威海客商关注的热点投资区域。

一年来，恒大国际文旅康养城项目、龙山湖运动文旅小镇、台湾六福湾海洋主题乐园、齐鲁交通休闲驿站等休闲旅游项目顺利签约；一年来，新城医院、同仁堂中医院、国医研究院、马来西亚理科大学口腔医院、华夏良子康养小镇等10个康养项目确定落户；一年来，威海市委党校新校区、市职业中等专业学校、市廉政教育基地已建成使用，海警威海训练基地、科技馆等文化教育项目签约落地……

小城市发展进出如此巨大活力，更得益于泊于镇突破了传

统机制体制的束缚。在运营模式上，按照“政府主导、社会参与”的原则，推行“指挥部+经区管委+城投公司”的“威海模式”，在指挥部、经区管委的领导下，统一开发建设，有力促进了小城市建设步伐。在投融资机制上，推行PPP模式向基础设施和公共事业领域延伸，设立由国资主导的新城建设基金项目，建立政府主导、市场运作的多元化、可持续的城市化资金保障机制，既取得群众支持，又有效破解城市化发展的资金瓶颈。在城市管理机制上，积极整合各城投公司、市政、园林、城管执法等公共管理资源，推进城市管理数字化、精细化、智慧化，提高了城镇管理服务标准，进一步带动提升泊于镇小城市的集聚力和辐射力。

加快产城融合 对话美好未来

产城互动、产城共融、产城共进。镇域产业实力迅速崛起的同时，泊于镇将更多精力放在民生改善上，百姓的幸福感和获得感大大提升。

时下，走进逍遥社区和龙山

湖社区，125栋楼房已经全部封顶，进入安装窗戶的施工阶段。“听说明年6月份就能住上新楼房了！”看着近在眼前的新家，固庄村夏元海激动地说。

以城聚人、以人兴城。泊于镇深入推进以人为核心的新型城市化标准，加规划建设逍遥、龙山湖、泊于、蒲湾四大社区，计划安置17个村、6341户村民，除了已经封顶的两个社区外，泊于社区、蒲湾社区已完成规划设计，年内开工建设。

就地圆了上楼梦，是百姓享受到的政策红利之一。为加快推进人口市民化进程，完成16个村股份制改革工作和首批6个村“村改居”工作；统筹考虑棚户区改造村村民上楼养老保障工作，扎实做好被征地农民养老保障资金分配工作，累计完成18,942人、1.45亿元养老保障资金发放工作；对标省级规范化标准及相关政策要求，加大对泊于中学、幼儿园扶持力度，规划建设龙山湖中心幼儿园，提升镇域教育水平；严格落实居民基本医疗保险制度，顺利完成16,993人参保缴费工作，为每位居民建立健康档案；成立新城劳动就业培训基地，组织开展育婴、物业服务等适合城市发展需求的劳动力培训，累计培训1212人次；投资700多万元，新建东部新城

服务保障中心，给社区居民健康养老、休闲娱乐提供便利，让百姓生活真正与城市建设接轨。

在山东省新生小城市这块“试验田”里先行先试，泊于镇同样遇到了一些“成长的烦恼”。产业发展受限，由于受新生小城市产业规划制约，近年镇域内没有引进新的工业项目，镇域经济缺乏新的增长点，融资难度大，而新生小城市建设前期基础配套投入相对较大，光靠政府自身财政支撑及上级资金支持实在困难，严重制约了发展速度。实际权责不匹配，上级的试点方案明确，要“按照‘权责一致、依法下放’的原则，通过委托、交办等方式，赋予新生小城市县级管理权限和重点示范镇相应县级管理权限”。但具体的落实政策与制度有待突破。衍生问题繁重，随着新城开发建设脚步不断加快，农民陆续上楼，农村的集体资产如何保值增值、集体经济如何发展壮大、如何增强就业保障能力，都需要下大力气予以解决。

毋庸置疑的是，通过新生小城市试点工作，泊于镇的综合实力持续增强。到2020年，工业园区将完成“腾笼换鸟”；城市功能不断完善，各类基础设施和服务设施全覆盖，集聚承载能力增强；生态环境明显改善，城镇绿化覆盖率达到60%以上；治理体系更加健全，人文城市建设取得新进展。

（作者系威海东部滨海新城建设指挥部办公室副主任、经技区泊于镇党委书记）
（本文配图由泊于镇党委办提供）



恒大国际文旅康养城落户泊于镇