深化“放管服”改革 打造优质政务服务品牌

福建厦门市湖里区立足政府职能转变，加强体制机制创新，全力打造湖里区优质政务服务品牌，助力营商环境再优化、高质量发展再提升

□ 林冰冰

政务服务是展现地区营商环境的第一道窗口。2021年10月，福建省集中推广各地深化“放管服”改革、持续优化政务服务典型经验做法，厦门市湖里区推行政务服务“无差别”综合受理模式受到肯定和推介。

近年来，湖里区立足政府职能转变，将企业群众的办事需要作为工作出发点和落脚点，加强体制机制创新，坚持通过听民声、减跑动、强服务、严监管，全力打造湖里区优质政务服务品牌，助力营商环境再优化、高质量发展再提升。

听民声 多渠道收集吸纳群众意见建议

座椅不舒服、办事难停车、办理环节太多、材料标准不一致、窗口服务态度不好……这些来自办事企业和群众的声音，一直都是推动湖里区审批服务优化提升的源动力。

“放管服”改革的目标是激发市场活力、增强发展后劲。为达到这一目标，必须倾听企业和群众的需求，通过听民声、聚民智，不断改进政务服务。近年来，湖里区通过在区行政服务大厅设置咨询投诉台和“办不成事”反映窗口、委托第三方机构定期回访办事群众、组织办事群众座谈、开展有奖在线调查、邀请群众体验服务、局领导在大厅接访等方式，主动收集企业和群众在办事方面的痛点难点问题并通知责任单位整改解决。

2021年以来，湖里区主动征集群众对政务服务的意见建议约60条，均已转相关责任单位办理落实。其中，对能够马上整改落实的，立即采取有效措施办理落实；对短期内难以落实的，研究制定解决方案，跟踪解决落实；对依照法律法规政策规定无法落实的，及时进行详细解释说明。

减跑动 常态化推动审批服务提速增效

“以前办理营业执照，需要各种手续、资料，着实麻烦。现在拿个身份证加一点材料就行，而且在一个大厅就能办完，方便太多了。”前来办理饭店营业执照的李先生跟朋友分享说。

群众的点赞，源于湖里区各审批服务单位持续深化政务服务改革带来的便利。

2019年11月，湖里区在全市率先实施“一窗受理、集成服务”改革，将区行政服务中心17个部门346个审批服务事项（目前调整为18个部门513个审批服务事项）按照业务类别设置为社会民生、经营管理、工程建设等3类跨部门综合窗口。截至目前，综合窗口服务实现零差评，满意率100%，非常满意率99.3%，收到锦旗4面、表扬信44封；与实行改革前相比，群众等候时间缩短76.7%，办理时长缩短37.5%。

2020年9月以来，湖里区全力推动“一件事”集成套餐服务改革，将存在关联的不同审批服务事项集成为“一件事”套餐服务，以缩短申办时限、精简材料、减少跑动窗口次数。目前，已累计推出81项“一件事”集成套餐服务，数量居全市各区首位。其中，“我要开旅馆”等14项“一件事”集成套餐服务均是在厦门全市率先推出。

2021年，湖里区通过“一业一证”改革试点，办理了全省首张药店行业综合许可证。截至12月初，全区行政审批事项减时限、减材料、减跑动、即办件事项占比、全流程网办等指标完成情况均居全市前列。

强服务 全方位打造特色政务服务品牌

走进宽敞明亮的湖里区行政服务中心大厅，色彩清新的沙发座椅、布置温馨的母婴室、三角梅盛放的大厅户外花园、随处可见的微笑服务，令前来办事的群众分外舒心；测温验码登记智能化一体机、E政务自助机、24小时自助文件柜等各种服务设备，让大厅更显现代和智能。

“湖里区在落实政务服务改革任务的过程中，从硬件设施、人员管理入手，内强队伍建设、外强服务保障，全力打造具有湖里特色的优质政务服务品牌。”湖里区行政审批管理局负责人表示。

在推行“一窗受理、集成服务”改革的过程中，湖里区通过建队伍、立机制、搭系统、强保障，采取指标量化差异化考核、业务考试、评选政务服务之星等管理措施，以及集体创作推广、开展窗口服务技能竞赛、心理解压、组建合唱团等活动，提高了窗口人员的业务能力，丰富了政务服务文化内涵，鼓足了服务队伍干事创业的精气神。

队伍强，服务强。近年来，围绕企业群众需求，湖里区大胆探索创新：2019年5月，区行政服务中心在全市首创推出“企业成长课堂”，为初创期、成长期中小企业提供税务、用工、人才落户等免费培训指导；2020年9月，在区行政服务中心创新推出政策兑现综合窗口服务；2021年先后推出“24小时自助文件柜服务”“免跑腿信封服务”“秒批秒办”和“掌上办”事项、“午间无休服务”“商事主体登记银行帮代办服务”等全市首创性服务措施，受到企业、群众好评。

“我是湖里区政务服务形象代言人，我将不负重托、热忱服务、专业高效，用我百分百努力，换您百分百满意！”每天清晨嘹亮的口号声，是窗口服务人员上岗前的自励自警，也是湖里区打造优质政务服务品牌的公开宣言。

严监管 高标准规范线上线下审批服务

每天到1层~5层大厅巡查，从设施设备到人员着装，从收费信息到服务纪律，从大厅保洁到业务衔接……在湖里区行政服务中心，除了大厅现场巡查人员，还有几个年轻人每天盯着电脑上的系统平台、监控图像，对照工作要求，查找并记录各类问题、转办、跟踪、督促、再检查，日复一日，年复一年。“正是因为他们的努力，全区线上线下各审批服务窗口运行过程中的问题才能够及时被发现并整改。”湖里区行政审批管理局负责人说。

不断丰富监管方式，提高监管成效，是湖里区推动窗口服务质量提升的重要途径。2018年，湖里区在全市首创推出委托第三方机构开展行政服务质量评估，对各部门、街道进行质量排名并面向社会公布；2019年，再次率先推出政务服务“评立改”项目，委托第三方机构“蹲守”服务大厅查找问题、建章立制；2021年，通过每天对全区线上4276个审批服务事项、线下64个政务服务大厅进行常态化严格监管，主动查找区、街、社区各类线上线下审批服务存在的问题并督促整改、全区通报、绩效考核，共计发出行政服务质量问题整改通知单202份，湖里区线上线下审批服务规范化水平持续提升。

“改革不停步，服务无止境。”“百姓冷暖常系心头，让人民满意。”湖里区各审批服务单位将继续围绕企业群众对政务服务的期盼和需求，一如既往地在改革攻坚的道路上坚守初心、砥砺前行……

第四届两岸基层治理论坛在福州举行

由全国政协港澳台侨委员会和福建省政协主办的第十三届海峡论坛·第四届两岸基层治理论坛12月12日上午在福州举行。来自海峡两岸的100余名基层代表和相关界别代表人士，围绕“繁荣发展民俗文化”主题，以线上线下方式积极参与论坛活动，开展广泛深入交流。全国政协副主席、台盟中央主席苏辉在开幕式上发表视频致辞时说：“在两岸交流三十余载的历程中，两岸民俗文化交流交往始终向前发展。”图为会场。 蔡戎 摄

推进“快办行动” 提升服务质效

福建福安市推动人社领域“清事项、减材料、压时限”，为企业、群众提供更加优质便捷高效的服务

福建省福安市自2020年被人社部确认为“人社服务快办行动”改革试点以来，持续推进人社领域“放管服”改革，有效实现关联事项“打包办”、高频事项“提速办”、所有事项“简便办”，以高效便民成果夯实了改革成效。

福安市人社局按照“能减尽减、应合尽包、加强服务、强化风险”工作思路，积极推动人社领域“清事项、减材料、压时限”，为企业、群众提供更加优质便捷高效的服务。

梳理事项 优化流程 能减尽减

福安市对公共服务事项逐一进行梳理，坚持材料能减尽减、时限能压尽压，列出服务事项最优清单。

*精减再造，优化流程。*围绕10个企业群众眼里的“一件事”，对包括企业招用员工、高校毕业生就业、职工退休、申领社会保障卡等“打包办”办事场景涉及的86项服务事项以及聚焦高频服务事项“提速办”的25项备选服务事项、网上办事大厅65项人社服务事项开展全面梳理，将多个服务事项整合为企业群众眼里的“一件事”，实现多个关联事项“一次办”。

*缩减时限，能压尽压。*通过提前审、网上审等多种方式，将15项“提速办”事项全部达到或超过部定压缩标准，较改革前时限平均压减至50%。其中，失业登记、就业登记、《就业创业证》申领等工作，提速后实现即时办结，提速率达到100%。

推进行动 跟踪对接 应合尽包

“打包办”事项的关键在于做好“减法”、用好“加法”。福安市通过明确整合标准、整合窗口服务、增扩打包事项、优化业务培训，有效实现应合尽合。

*明确整合标准。*7月1日，《福安市人社局关于开展“人社服务快办行动”实施方案》印发，明确了10个（81项）打包“一件事”、15个提速事项，为深化改革划定标准框架。

*整合窗口服务。*福安市人社局下属社保中心、城乡保中心、机关保中心、劳动就业中心、人事人才服务中心，完成内部窗口综合柜员整合，实行人社业务无差别办理，由“群众”跑腿变为“柜员”跑腿。

*增扩打包事项。*按照“应合尽包”标准，坚持“不完全对应、但完全包容”原则，进一步拓展关联事项范围。例如，职工退休一件事在已打包6个关联事项基础上，扩增国有企业退休人员档案受理接收事项，把业务流程衔接紧密、关联程度高的内容实现“应合尽包”。

*优化业务培训。*组织人社系统全体窗口人员，开展以10个打包场景办理一件服务事项为内容的三场大型业务提升培训，确保人员熟悉全部业务。

执行规范 服务标准 一窗通办

在“快办行动”中，福安市抓好标准贯彻落实，推进服务标准化建设，促进“快、通、管、评”落地见效。

*促进“快”，提高办事效率。*通过推进打包办理，企业、群众在办理“一件事”时，只需向一个窗口提交一套材料，即可一次办理。提速办理，对可一次办好、立等可取的即办事项，服务时限不超过30分钟。2021年来，福安市已实现企业群众办理企业招用员工“一件事”20笔、企业与员工解除终止劳动合同“一件事”15笔、失业“一件事”23笔、事业单位聘用工作人员“一件事”26笔、申领社会保障卡“一件事”11,000笔。

*促进“通”，优化窗口通办。*实行综合窗口，实现人社各项业务“一窗通办”。市民只需取一个号即可享受一次办理服务（包含养老、就业、失业、招聘、档案管理等），让其感受到“等时少、办理快、服务好”的优质体验。

*促进“管”，提升制度监管。*进一步完善和落实“五制”“四公开”“三亮明”服务规范，根据打包办、提速办、简便办要求，修订完善服务指南，向社会作出承诺，保障优质服务质量。

*促进“评”，优化服务评价。*办事群众可通过窗口评价器、二维码、取号机、微信公众号广泛开展人社政务服务“好差评”工作，重点关注企业群众对“快办”相关事项的感受和诉求，开展实施效果评价及跟踪调度。

（福安市委改革办供稿）

党建引领打通城市治理“最后一公里”

福建莆田市荔城区积极探索“党建引领小区治理”建设，全面打通城市基层党建“神经末梢”，实现全区183个小区党组织全覆盖，努力形成互带互动、优势互补、共同发展的基层党建工作新格局

为探索基层治理和服务创新路径，福建省莆田市将“党建引领小区治理”纳入城市基层党建工作系统工程，把社区党建工作下沉到小区。莆田市在中心城区荔城区进行试点，积极探索构建“社区建党委、小区建党支部、楼宇建党小组”的城市基层党组织体系和“党建引领、民主协商、多元参与、共同治理”的现代小区治理体系，全面打通城市基层党建“神经末梢”，将服务管理阵地延伸至城市基层每个角落，让城市基层治理“最后一公里”更通畅。

打造基层党建共同体

针对城市基层党建条块分割、各自为战的问题，荔城区树立城市大党建理念，着力打造城市基层党建共同体，制定《小区党建两年攻坚行动计划（2021–2022年）》，从构建小区党建工作组织体系、运行机制、治理形式、组织保障等方面提出15条具体措施，建立街道“大工委”、社区“大党委”，实行“专职委员+兼职委员”制，推动各领域党建资源共享、工作共抓、问题共解、活动共办。

根据管理方式、区域特点、党员人数等实际情况，荔城区分类型组建建制式和兼合式党组织，推动符合条件的小区实现党组织应建尽建。目前，全区共有183个小区，组建小区党支部137个，其中117个小区组建独立党支部，另有66个小区组建联合党支部20个，实现了小区党组织全覆盖。

荔城区还逐步完善以小区党组织为主导的业委会（自管会）、物业服务企业三方联动议事协商机制，推行小区党支部“两议两评两公开”工作机制，赋予区域党组织及党员在基层治理中更多的话语权，组织辖区党员广泛参与重大事务的民主决策、民主管理、民主监督，定期对业委会议事规则、选聘物业服务企业、物业维修资金使用申请、物业矛盾纠纷调处等重大事项进行介入指导，及时沟通交流，达成思想共识，推动小区党建工作高质量发展。

推进资源融合一家亲

为推进城市基层党建工作，充分整合城市区域内党建、阵地、人文等资源，荔城区积极搭建共建单位间互动交流、资源共享平台，建立共驻共建共享机制，凝聚“近邻意识”，解决社区服务资源缺乏的问题。

同时，丰富活动内容，增强活动实效，不断提升基层党组织的创造力、凝聚力和战斗力，努力形成互带互动、优势互补、共同发展的基层党建工作新格局。荔城区组织区直单位党组织与小区党组织结对共建，推进党群、教育、文化、体育等场所互相开放、共用共享。

为增强党员归属感，荔城区建立健全区域内在职党员、流动党员、困难党员等电子档案，通过“主题党日”“流动党课”等载体，组织辖区党员同过组织生活。同时，落实社区在职党员双重联系双向反馈制度，社区党组织把共建单位党员参加社区建设的情况向共建单位党组织反馈。

荔城区还深入挖掘辖区文化内涵，充分发挥辖区居民群众的主体作用，建立“社区民星”人才库，聚集社区“能人、达人”，定期开展国学讲座、亲子手工互动等“邻里文化节”，拉近邻里关系，共建和谐小区。

优化服务模式求实效

为提升城市小区服务管理水平，纵向延伸服务触角，荔城区以网格化管理为基础，以信息化为支撑，逐步实现服务管理精细化、精准化。

荔城区创新开展主题式服务，结合每月15日的主题党日活动，组织区域内在职党员、社区党员、流动党员共同开展志愿服务、文明创建、节日慰问等各类主题活动，促进城市基层党组织良性互动、共同发展，进一步增强“8小时外”的党员意识；建立“居民说事室”“居民维权中心”“居民法律援助在线”等平台，完善居民诉求沟通协调体系，有效化解矛盾纠纷，促进社会和谐稳定。

荔城区还创设菜单式服务，利用城市家园、“党建+”邻里中心、“时间银行App”等服务信息平台，整合机关、商圈、“两新”组织等驻区单位资源，结合社区需要、居民需求，科学设置公共服务、社会服务、市场服务等“菜单式”服务。小区党组织根据居民需求“下单”，机关在职党员立足自身实际“接单”，无缝对接服务项目和服务需要。

为实现服务“长流水、不断线”，荔城区还实行组团式服务，根据区域内党员专业特长和服务意向，组建48支教育医疗、扶贫帮困、治安维稳、环境保护、法律咨询等专业型党员服务队，推行党员志愿服务登记卡、联系卡、承诺单，确保每个社区均有符合群众服务需求的在职党员报到服务。通过“时间银行”管理平台，市、区3976名在职党员到所居住的社区（小区）报到，参与社区志愿服务，特别是疫情期间，有效弥补了社区、小区人手不足问题。

强化保障机制增活力

为鼓励广大党员勇于担当、积极作为，充分发挥党员模范带头作用，荔城区把工作保障制度化建设摆在突出位置，加大人财物保障力度，着力夯实“近邻”党建基础。

在确保有人办事方面，从小区居民党员中优先选拔离退休人员、军转干部、企业经营管理人员担任小区党支部书记，配齐建强队伍。例如，拱辰社区浅水湾小区党支部推选城厢区纪委退休干部担任党支部书记兼业委会筹备小组负责人；华景城小区党支部推选市电业局退休干部担任党支部书记。小区中若没有合适人选，由街道或社区党组织选派，特别是村（社区）“两委”换届中因年龄、学历等原因离任的村（居）干部，优先推荐、选派担任小区党组织书记。

在确保有钱办事方面，整合党建工作资源，对浅水湾荔苑、东梅小区等5个试点示范小区，通过党费划拨、财政扶持、专项补助等多种途径，拨付资金25万元，保障必要工作经费。

在确保有地议事方面，统筹整合物业办公用房、公共活动区域等空间，盘活小区架空层、周边闲置资产等，建设集党群服务、邻里议事、志愿服务于一体的小区活动阵地。全区建成11个“党建+”社区邻里中心、5个相对完善的小区“党群服务站”，深化幼有所育、老有所养、病有所医、食有所安、居有所乐、事有所办等6大服务功能，直接服务小区居民。

（莆田市委改革办供稿）