

搭好“民心接待”桥 办好民心所系事

——深圳市龙岗区坂田街道第五园社区打通服务群众“最后一公里”纪实

□ 朱 楠 陈瑜丰 庄志斌

社区虽小,却连着千家万户。作为社会治理的最小单元,社区是最活跃也是最复杂的基层“细胞”。在深圳市龙岗区第五园社区这片1.15平方公里的土地上,有5个花园小区8000多户,居住3万多人,且呈现高学历、高素质、高收入“三高”特点。人们对人居环境的高要求,与小区老旧、历史欠账造成的社区公共配套滞后不匹配,给社区管理带来了很大的困难。为此,社区党委将“民心接待”作为连接千家万户的桥梁,彻底打通服务群众“最后一公里”,赢得社区居民的理解、信赖和支持,构建起共建共治共享的城市基层治理格局,成为“圳治2021治理现代化政务服务类优秀案例”,助力社区党委获“坂田街道先进基层党组织”称号,第五园社区成为广东省五星级宜居社区。

党旗飘扬进社区 党建引领夯基石

第五园社区党委以“我为党旗添光彩,我在社区当先锋”创建活动为契机,学习借鉴“龙岭模式”,将社区分为7个责任网格,“支部建在网格上”,选优配强党支部书记,并安排班子成员“一人一格”挂点联系。社区党委班子成员穿上印有姓名和手机号码的红马甲,每天在小区行走“亮身份”,主动与居民“拉家常”,大忙小忙“随手帮”,这些行走的红色身影,与居民群众刷出了熟络感,也刷出了党组织和党员的存在感。

在第五园社区党委的示范带动下,各网格党支部党员也积极发动社区群众,通过参与“做一名学习标兵、做一名服务群众带头人、为社区献一策、为社区做一件实事、做一位文明践

行者、参加一次民心接待活动、为社区献一份爱心、树立一面旗帜”八大服务,把党员和居民群众凝聚起来,切实投身于组织读书学习、上门照顾孤寡老人、探访慰问、乱停车协调处置、矛盾纠纷调解、垃圾分类等提高社区基层治理效能的工作中。

在行走社区行动中,第五园社区党委成功发动了78名积极热情、愿意有余力的居民党员担任楼栋长,实现了“党员包楼栋”全覆盖,并在每栋楼下公告楼栋长姓名、联系方式和服务清单,居民有意见诉求,可以24小时联系反映,“有问题找党组织、有困难找党员”正在成为第五园社区居民的流行语。

民心接待畅民意 沟通理解顺民心

为了畅通群众诉求表达通道,第五园社区党委出台了“民心接待”工作制度,依托社区7个党群服务站点,由社区党委第一书记牵头、党委班子成员轮流负责,每周至少半天在党群服务站点接待居民、倾听诉求。并通过制度化形式将“民心接待”固定下来,坚持开展接待工作,2019年10月至今已坚持开展163场次、接待群众545人。

第五园社区党委第一书记和班子成员带头,带领社区党员干部、各网格党支部党员、住宅小区党员业主,定期访院落、进楼栋、入门户,建立楼栋微信群,通过收集诉求、反馈居民关心事项处置进度等方式,“双线”宣传“民心接待”具体事宜,通过“脚勤”“口勤”逐步实现业主居民有事自发到接待站点与社区党委交流。

为切实做好民心接待工作,第五园社区党委建立“三个三”机制规范接待流程,接待过程做到热心、耐心、细心“三个心”,建立台账做到如实登记



“民心接待”活动

张思燕 摄

来访人员信息、如实记述事情缘由、如实记录意见诉求“三个实”,答疑解惑做到符合条件的当场解答、不符合规章制度无法办理的做好解释、民生疑难问题的协调转交相关部门解决并及时反馈“三个解”。实行“首接责任制”,明确接受群众来访的首位工作人员为首接责任人,专门负责对该宗诉求协调处置、跟进到底,避免发生责任不清、推诿扯皮、无疾而终等情况。三年来,居民群众反映诉求解决率高达96.3%,并妥善处置了环城南路下沉段项目建设进度滞后、环城南路与坂雪岗大道交叉路口人行天桥喷漆施工误喷业主车辆等难度大、时间长、人数多的诉求,将矛盾纠纷化解在社区,实现近三年社区群体性事件“零发生”。

在开展收集诉求、反馈居民关心事项处置进度等服务工作中,第五园社区党委注重挖掘基层治理参与热情高、服务意识强、具备相关专业素质的

优秀党员代表和群众代表,由社区党委赋能,通过搭平台、引资源,引领其更好更深入地开展基层治理和服务群众工作。“睦邻坊”,就是在这样的背景下诞生的。万科第五园小区一二期成立的“睦邻坊”,包含网格党支部书记、律师、老师、企业高管等高素质群体共12人,自成立以来,已凝聚起越来越多的党员群众参与小区建设。

“好邻居似亲!”第五园社区充分发挥其业主优势,无论是线上线下,都能起到良好的“润滑剂”效果。在处理群众关心的难点热点问题过程中,第五园社区在所属楼栋微信群中收集业主诉求,耐心解释疏导、及时反馈处置进度,有效安抚了居民情绪,做到矛盾不出楼栋,不仅提高了优秀党员代表和群众代表的威信,也在楼栋里营造了和谐、良好的居住氛围。在第五园社区7个小区的流动核酸点,随时都可见到党支部党员、物业和热心居民的靓丽“红马甲”。

文明市场、优美环境,离不开每个商户的支持和参与。结合创文工作,第五园社区党委建立了商户联盟,探索建立健全商户制约机制和评比制度,整个社区200余家商铺都自觉落实“门前三包”责任,市容环境焕然一新。

通过把一件件群众“身边小事”办成“幸福大事”,把群众“盼的事”变成社区“办的事”,让居民群众常常获实惠,群众幸福感一点点积累起来,也愿意主动参与到社区治理工作中来。

“群众利益无小事,处处留心皆民心。”如今,“民心接待”已成为第五园社区党委连接千家万户的桥梁,赢得了社区群众的支持和点赞,其经验做法被《人民日报》专题报道。在成绩面前,第五园社区党委书记王震谈得更多的是今后的思路和做法。他表示,第五园社区党委将用更暖、更实、更硬的举措,持续搭好“民心接待”这座联系服务居民群众的桥梁,在实践中结合新的形势、新的变化,继续优化调整,不断提升服务效能,将“民心接待”品牌擦得更亮,让社区居民的幸福感获得感成色更足。



2022年5月,深圳市龙岗区环城南路(下沉段)建成通车。 张万学 摄

威县：“五环同心”共筑营商环境凝聚力

□ 兰 云 孙新凯

“投资到威县,一切都好办”,是河北省威县坚持打造的服务品牌。近年来,该县把优化营商环境作为“一号改革工程”,持续用力打造最舒心的市场环境、最贴心的政务环境、最暖心的金融环境、最安心的法治环境、最放心的信用环境。日前,威县高质量发展和改革研究中心等“五中心”组建成立,构建了“1+3+1”优化营商环境的“威县模式”。

威县作为河北省唯一综合改革试点县,用足用活用好省政府给予的“更大自主改革权限”,持续创新探索,围绕打造更优营商环境,成立高质量发展和改革研究中心、金融服务中心、民情通达服务中心和督查服务中心“四中心”,与此前已经成立的企业服务中心构建了“1+3+1”(改革研究中心顶层设计,企业服务、民情通达、金融服务中心末端落实,督查服务中心考评问责)闭环型优化营商环境模式。

高质量发展和改革研究中心 谋划顶层设计

高质量发展和改革研究中心定位为顶层设计机构,中心聚焦中国式现代化威县篇章加强谋篇布局,深化拓展综合改革试点成果,全面推进新一轮综合改革。目前已谋划推进优化营商环境、深化科技体制机制创新、推进城乡一体化、产业高质量发展、乡村振兴、基层治理、民生保障制度创新、党的建设引领等八大改革攻坚行动,带头开展省内、省外两个对标,为推进县域高质量发展提供决策建议。同时,加强对重大改革的研究评估、观摩督导、总结指导、提炼提升一批典型案例,形成可复制可推广的特色改革亮点经验。

企业服务 民情通办 金融服务中心抓好末端落实

企业服务中心、民情通办中心、金



2月22日上午,威县举行高质量发展和改革研究中心、金融服务中心、民情通办服务中心和督查服务中心“四中心”揭牌仪式。

(威县县委改革办提供)

融服务中心定位为抓落实机构,聚焦解决好企业和群众的“急难愁盼”事,强化制度机制创新,推进数字化信息化平台建设,持续推动营商环境实现新提升。

企业服务中心,聚焦政策传导不到位、企业诉求多头跑等问题,建立完善“威企通”信息化平台,推动形成项目和企业全链条、全流程、全生命周期服务,实现惠企政策智能匹配、免审即享,“让数据多跑路、企业少跑腿”,切实降低企业成本。

民情通办服务中心,聚焦非接触式信访反映问题渠道多,群众知晓使用率低、办结速度慢,以及群众遇到问题“不知道找谁”“问不到结果”“寻路难”等难题,通过平台融合、问题整合、上下结合的方式,完善“威民通”信息化平台,推进“登记—转办—办理—反馈—督办—归档”标准化、规范化运行,切实增强“民情通”功能性、时效性、权威性,打通服务群众的“最后一

米”,切实做到群众“码上说”、政府“马上办”。

金融服务中心,聚焦中小企业融资难、融资慢、融资贵问题,常态化开展“政银企保”对接,引进域外金融机构,组建首贷服务中心,补齐金融环境短板。同时,积极探索要素市场化改革,服务全县资本市场的培育、发展,协调企业上市和重组、兼并、融资工作,联系和服务资本市场和中介机构等。

督查服务中心 考评问责促落实

督查服务中心定位为督查考评机构,围绕重大改革举措落实落地落细落到位,特别是以优化营商环境为重点,聚焦企业和群众所思、所盼,坚持“一竿子插到底”,推动督查服务力量下沉一线,倒逼问题、倒逼落实,持续完善“多督合一”制度机制,构建“决策—督查—落实—考评—奖惩—用

人”完整闭环链条,推动各项惠企政策、惠民措施不折不扣落实到位,切实发挥好“抓落实、促发展”的作用,确保县委、县政府各项决策部署“件件有着落、事事有回音”。

“新组建形成的5个中心,定位就是紧紧围绕加快县域高质量发展搞好服务,构筑形成优化营商环境制度创新‘1+3+1’闭环体系,体现了县委拼经济、拼发展、拼作风的信心和决心。”威县县委书记崔鲲鹏表示。

据介绍,自去年河北省人民政府批准给予威县更大自主改革权限以来,威县抓住机遇,创新思路,用足用活用好机构编制政策、合理规划配置机构编制资源,在落实机构编制总量控制前提下,将原职能弱化的单位进行整合,新组建5个事业单位,“五中心”以更大力度、更实举措有效助推全县营商环境持续优化,为威县高质量发展积蓄动能。

“新组建形成的5个中心,定位就是紧紧围绕加快县域高质量发展搞好服务,构筑形成优化营商环境制度创新‘1+3+1’闭环体系,体现了县委拼经济、拼发展、拼作风的信心和决心。”威县县委书记崔鲲鹏表示。

据介绍,自去年河北省人民政府批准给予威县更大自主改革权限以来,威县抓住机遇,创新思路,用足用活用好机构编制政策、合理规划配置机构编制资源,在落实机构编制总量控制前提下,将原职能弱化的单位进行整合,新组建5个事业单位,“五中心”以更大力度、更实举措有效助推全县营商环境持续优化,为威县高质量发展积蓄动能。

据介绍,自去年河北省人民政府批准给予威县更大自主改革权限以来,威县抓住机遇,创新思路,用足用活用好机构编制政策、合理规划配置机构编制资源,在落实机构编制总量控制前提下,将原职能弱化的单位进行整合,新组建5个事业单位,“五中心”以更大力度、更实举措有效助推全县营商环境持续优化,为威县高质量发展积蓄动能。

目前,5G技术相关开发应用方兴未艾,各行业领域都在积极寻找和挖掘与5G技术相融合融通的应用场景,推动本行业信息化创新发展。河北省税务局积极探索新技术在税务场景上的应用,运用5G

“冀税通—5G掌上税管家”项目是税务部门基于5G消息税务应用的创新尝试,是对传统短信形态的全面革新,以手机短信渠道为入口,将单一、有限的文字消息,转换为包含文字、图片、动画、语音、视频等融合的富媒体消息,用户在消息窗口内即可完成服务、搜索、发现、交互、支付等一站式业务体验。通过优化业务逻辑,简化办税事项,以“简事快办”“确认式”“一键式”等方式将移动端办税时长压缩至3分钟以内,切实增强纳税人缴费人获得感,取得良好效果。该项目于2022年9月参加了工业和信息化部主办的第五届“绽放杯”应用征集大赛—5G消息专题赛,从初赛396个项目中脱颖而出,荣获项目优秀奖。

破解广大个体户和自然人的涉税渠道难题。无需安装第三方App或者小程序,并且无需注册,手机号码即用户账号,通过手机自带短信渠道传送,用户对使用媒介的过程无感知,可有效减少用户个人信息泄露,保障用户的数据安全,节约推广成本,极大地拓展了纳税人缴费人特别是小微企业和广大个体户、自然人的办税新渠道,破解了该类群体的涉税渠道难题。

为纳税人缴费人提供个性化的富媒体服务。依托5G消息技术上的无感、便捷、精准特性,通过对纳税人缴费人精准画像,对办税场景进行富媒体化创新服务,及时、主动为纳税人缴费人提供个性化定制服务,点对点为纳税人缴费人提供不受空间、时间、媒介等限制的包含小视频、直播课堂等富媒体服务,实时推送红利账单,让退、减、免、缓税明细信息一目了然。同时,定期下发退税“体检报告”,防范退税风险,保障组合式税费支持政策落地,助力退税减税降费提质增效,切实增强纳税人缴费人获得感。

提供如影随形的征纳互动新体验。通过全程互动、问办一体的形式,为纳税人提供“送、问、办、评”的征纳互动新体验,基于大数据分析,实现更加精准的对纳税人和关键涉税人员的感知和洞察,精准引导纳税人顺利完成涉税业务操作,让纳税人办税更简单、更便利,切实提高高涉税业务办理的质量和效率,拓宽“非接触式”办税应用场景,降低了征纳成本,纳税人满意度不断提升。

以技术赋能为导向,创新工作思路。河北省税务局积极转变工作思路,牢固树立数字税务思维,突出创新导向,立足工作难点堵点集中发力,积极探索以智能技术为驱动赋能的新路经新方法,通过技术引领来推动业务创新,真正让技术赋能发挥“四两拨千斤”效果,将新技术与业务融合贯通形成组合优势,利用数据驱动实现税务与大数据智能化应用深度融合、高效联动,服务税收中心工作,使“数据驱动更有力,智慧赋能更有效”。

以紧贴需求为核心,聚焦工作重点。结合纳税人缴费人诉求多元化、个性化的发展趋势,对电子化、智能化服务要求越来越高的新需求,始终围绕税费业务和纳税人缴费人需求,特别是纳税人缴费人反映强烈的“急难愁盼”问题来推进,更深更广更快地推动新技术与税收工作融合,用技术化思维解决税收工作中存在的短板和不足,让纳税人缴费人感受到实实在在的获得感。

以提升能力为基础,打造工作团队。通过采用课堂授课、小组讨论、现场观摩等形式,分类分批专题开展新技术、新应用的宣讲和培训,提高税务干部树立新理念、运用新科技的能力。成立了以高端人才、业务骨干为主体的技术创新小组,紧跟技术前沿,紧贴税务需求,探索人工智能、机器学习、数据挖掘等技术在税收领域的应用,形成研究课题。

(本文由中国信息协会营商环境专业委员会提供)

河北税务探索新技术应用 打造『5G掌上税管家』