

让“全程网办”提升“用户体验”

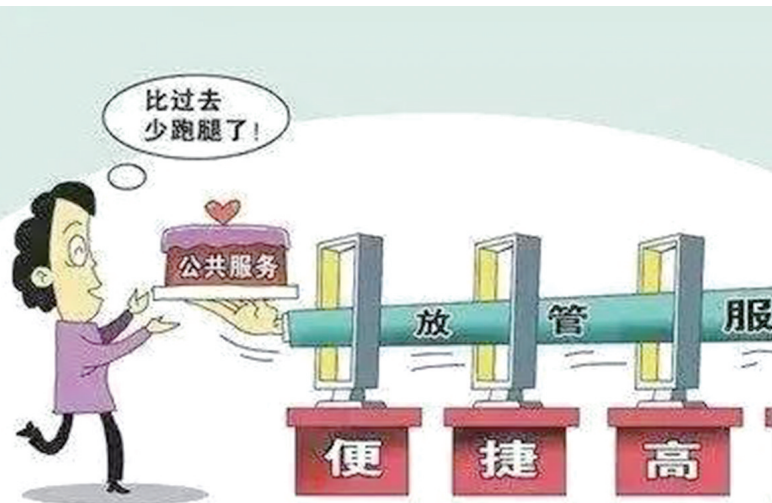
潘天庆

2019年以来，我市不断优化政务一体化平台，汇聚数据资源26.46亿条，市级部门政务服务有关业务系统全部打通，实现92%的政务服务事项全流程网上办理。

（《安庆晚报》8月21日）

此次我市通过实施“全程网办”，以“自助办、预约办、网上办、掌上办、套餐办、就近办”多渠道7×24小时不打烊“随时办”服务，给我市企业群众带来全新的“用户体验”。这不仅充分说明了以“一网通办”为重要抓手的“放管服”改革成效在我市日益显现，带来全社会办事氛围、营商环境的改善，让企业和群众体验“全程网办”所带来的高效与便捷，契合了社会期待，同时也表明了我市以优化政府服务的方式，简化政府机关办事流程，高质量的提升了“用户体验”。

企业和群众对政务服务事项全流程网上办理的“用户体验”，反映的是他们对快捷便利政务服务的需求，也是他们感受政务环境、服务水平等营商环境“软件”如何的切身感受。当下，我市正处在高质量发展的关键阶段，城市发展模式也正在发生深刻变革。以自我革命的精神，不懈探索符合安庆特点的城市治理体系和治理能力的改革，



资料图片

通过实施“全程网办”，对接企业的痛点、群众的难点、社会的关注点，来提升城市的现代化治理能力，满足和提升“用户体验”，这也必将助力我市的高质量发展。

实践已表明，通向高效和降低办事成本的途径往往是减法。因此，我们还要继续以“减环节、减时间”为重点，大胆突破，能减即减、能合即合，推动流程再造，以进一步提升“用户体验”。比如，我们在推进跨部门联办事项集成办的基础上，对有关审批能否变“两步审核”为“一步审核”，以进一步“减环节”？再比如，在抓关键主体、关键环节、关键节点上，可否建立反映和解决问题的“绿色通道”，不断增强政府有为、市场有效、企业有利的发展新优势，最大限度地压减企业办事的环节、材料、时间、费用，着力提升企业办事便利度，让他们的办事体验得“加法”，来更明显地提升“用户体验”，产生“乘数效应”，持续激发

市场主体活力和社会创造力？

让“全程网办”进一步提升“用户体验”，企业和群众最具发言权。因此，对我市深入推进“一网、一门、一次”改革的“全程网办”，应纳入评价范围，上线运行。评价对应到具体承办人与办理事项。对政务服务的评价，以及政府部门的回复也应公开。其中的差评，则应公开回复并限期整改反馈，以此不断深化“放管服”改革，完善“全程网办”的奖惩问责机制，为“用户体验”提供有力保障，为我市打造“全国一流、全省最优”的营商环境目标，打下坚实的基础。



—“减”—“加”提高的是行政效率

路言

我市紧紧抓住信息化发展的机遇，在不断优化政务平台办事流程之时，“一网、一门、一次”改革也取得了相应的成效，政务办理上实现了全天候的“随时办”，从而做到了办事流程减环节，群众办事体验高的良好效果。

办事流程减环节，节省的是群众办事时间，减少的是群众办事繁琐的流程。让数字多跑，群众才能少跑路。信息化发展时代，群众对于政府部门的办事效率有着更高的要求，只有办事效率提高了，群众办事难的问题才能得到有效解决。对照以往政府部门“门难进，脸难看，事难办”的“三难”，现在是“一网、一门、一次”的“三一”，相比起来，提高的是办事效率，同时也提高了政府的公信力。

政府行政某种程度上就是服务。服务好不好，群众说了算。政府服务质量的高低好坏，不仅仅取决于政府部门的态度好不好，也取决于办事效率高不高。如果群众办事时，虽碰到的都是笑脸，但办事效率低下，甚至要重复跑腿，提供繁琐的材料，那么这时再好看的笑脸，再谦虚的态度，也于事无补。伸手不打笑脸人，面对此境此景，让人想发火也无处发，只能将不满憋在心里。

行政办事效率的改革，要求政府部门须自我革命，自我加压。而所有的出发点都是为满足经济社会发展服务所需。这种服务好了，百姓就可少跑腿，少跑路，少些办事环节，可以将节省下来的时间用于经济发展上，用于谋划未来上。这

种效率的提高有时甚至关系着某个产业的生死。同时也能让办事群众真正地心平气和。

“时间就是金钱，效率就是生命”。这是我们十分熟悉的一条标语。它在新时代里仍然有着深刻的生命力。发展经济谋划社会发展，一是条件，二是机遇。善抓条件与机遇，政府的办事效率是必不可少的前提之一。效率提高了，群众办事速度就上去了。往往也就是在这种提速中某些发展机遇恰被我们赶上并紧紧地攥在了手里。

就眼下来讲，我市的行政服务改革效果明显。就未来来讲，既需要巩固这种成果，也需要进一步探索新路，为群众服务无止境，在为群众服务中，让群众的办事体验到进一步优化。

服务与管理并进 让“爱心休息站”成为 永久港湾

艾才国

高温天气下，我市各企业、单位以及个体商户主动建立的500多个“爱心休息站”，为全市2200名一线环卫工人提供歇脚的场所。这如繁星点点般的“爱心休息站”，就是一个爱的港湾，为劳动者护航。（《安庆晚报》8月24日）

环卫工人是城市必不可少的特殊群体，他们长年累月，顶酷暑、冒严寒、迎风雨，起早摸黑，干着又脏又累的活，“脏了我一个，幸福千万家”，尤其需要人们理解与关爱。全市500多个“爱心休息站”让环卫工人“累了能歇脚、渴了能喝水、没电能充电、雨天能借伞”，必然会成为他们停靠栖息、愉悦身心、依托心灵的温暖港湾。各企业、单位以及个体商户主动建立的500多个“爱心休息站”，在奉献爱心的同时彰显出强烈的社会责任心。小小“爱心休息站”，让这个城市有温情、很温馨，必将影响与带动越来越多的人关心、关爱户外劳动者，给人以满满的正能量。

然而，让“爱心休息站”成为环卫工人的永久温馨港湾，还需彻底打通“最后一公里”：一要强化宣传引导，让广大环卫工人对“爱心休息站”各项服务了如指掌，消除“进‘爱心休息站’休息，会弄脏别人家地方，影响他人形象”误区，杜绝“即使累了渴了也不好意思或不敢进站休息”的现象；二是提供精细服务，绘制直观、形象的我市“爱心休息站”地图，为环卫工人进“站”提供便利；三是跟进站点管理，做好协调工作，防止“爱心休息站”经常“铁将军”把门，保持休息站内服务设施齐全、完好、充足……

小小“爱心休息站”，传递社会正能量。好事要办好，实事要做实。只有服务与管理并进，真心实意为环卫工人提供实实在在的服务，让他们在“爱心休息站”里有“家”的感觉、“家”的温暖，“爱心休息站”才能叫好又叫座，成为户外劳动者永久的温馨港湾。

计划停电信息告知

停电线路：110kV 桥头变10kV 桥街20线菱湖北南区配电室1#高压柜203开关。

停电范围：【迎江区】菱湖北路菱北南村部分用户。

停电时间：9月2日8:30—18:00。

停电原因：菱湖北区ⅠS1568采集装置消缺。 安电