

以“不打烊”深化政务服务改革

潘天庆

为给群众和企业提供全天候的服务，3月5日起，安庆市政务服务管理局将启动周末轮岗制度，在市政务服务中心实行周末服务群众企业“不打烊”。（《安庆晚报》3月4日）



资料图片

作为群众和企业与政府之间的桥梁和纽带，政务服务中心接触群众广泛，服务企业直接，不仅代表着窗口单位本身，更体现出城市政务服务的整体质量。我市深化政务服务改革启动周末“不打烊”，且首批开放八大窗口，涉及多个高频办理事项，最大限度方便企业与群众办事。这就优化了营商环境，提升了政务服务的质量和效能。

随着“互联网+”深入推进，让数据多跑腿，让企业和群众少跑腿甚至不跑腿已成为现实，但并非所有人都习惯网上办事，也不是所有事情都适合和可以在网上办理。在政务服务中，网下办事依然不可或缺。现实中办事人上班，政务服务部门也上班，办事人下班，政务服务部门也下班。时间的高度重叠，给企业与群众的办事带来不便。现今，政务服务以“不打烊服务”这一改革举措，就解决了“时间错位”问题。

值得一提的是，此次我市政务服务中心还设立了“办不成事”反映窗

口。尽管“一次性办理”和“一次性办成”、最大程度方便和服务群众企业成为政务服务的亮点，可实践中还是有一些特殊政务事务项目并不能做到一次性办理或办结。比如涉及到多个部门协商配合才能解决的政务服务项目，比如一些因超限超期等网络无法预约无法处理的事项，还有一些随着经济社会发展而出现的新问题和疑难事项等，都需要相关职能部门协作配合才能解决。因而“办不成事”窗口实质上是最大程度地通过协调、整合现有政务服务资源，解决现实中因存在供给职能交错无法确定、由单一主体部门难独立完成的“疑难杂症”，这对于提升服务事项办理成效、缩短办理时限、方便企业群众，无疑是更暖心的举措。

可以说政务服务效能，检验着政府的行政效能和工作作风。而服务效能的提高，则需要深化政府服务改革，比如周末服务、错时服务、延时服务等。这其中体现的改革创新意识则需要更多的看齐和呼

应。这也说明我们营商环境的改善不可能一劳永逸，每一次再优化一点、再便利一步的努力，都能积小胜为大胜。深化政府服务改革，改进工作作风，提高服务水平，就应该从这些与群众企业密切相关的最基础环节入手，为民办实事为企优环境。

当然，以“不打烊”深化政府服务改革，政务服务人员基本休息权应得到保证。这就需要通过科学有效的制度安排，不断优化流程创新管理，通过调休、轮岗、经济补偿等方式让政务服务人员休息权得到尊重。



周末“不打烊”奏响为民服务“好声音”

艾才国

打造服务性政府，安庆又有“新动作”。3月5日起，我市政务服务周末“不打烊”，用具体实在的行动奏响为民服务“好声音”。这不仅提高了政务服务的“含金量”，赢得群众的“好口碑”，也提高了政府部门的公信力，流淌着政府部门深深的“民生情怀”。

近年来，安庆政务服务改革取得了突出成效，极大地方便了群众。但并不是所有人习惯于“网上办”，也不是所有事都可以“网上办”。各级政府的政务大厅，依然有大量人员“现场办”。可政务服务往往是工作日“营业”，周末

“打烊”。这对众多上班族而言往往比较尴尬，请假去吧，会耽误工作；周末去吧，又无人受理。于是，群众请假去办事的“不得已”，成了大家的“烦心事”“揪心事”“挠头事”。

民有所呼，政有所应。我市政务服务周末“不打烊”服务模式的推出，“以百姓时间为时间”，切实体现了“以人民为中心”，它满足的是群众办事“多元化需求”，让办事群众有足够的时间和耐心处理相关事宜，同时也降低了办事“缺勤”而导致经济上的“损失”，真正打通了服务群众的“最后一公

里”和“最后一分钟”。

无疑，我市政务服务周末“不打烊”奏响了为民服务“好声音”，但要想这“好声音”悦耳动听，延绵不绝，还需要在强化政务服务与管理上“同频共振”。合理安排工作人员周末执守，让窗口人员始终坚守岗位；服务上高质量，不推诿扯皮；多渠道听取周末“不打烊”服务的意见建议，不断地改进工作方式方法……

政务服务错时延时一小步，便民服务前进一大步。让我们不断优化公共服务，用为民服务“不断档”实现与人民群众的“心相通”。

便民服务“小事情” 彰显为民惠民“大情怀”

徐剑锋

“不用取号，来了就办，还有专人服务，非常便捷。”2月25日上午，在市政务服务中心二楼医保窗口，78岁老人宋来平为妻子办理慢性病申请业务，在工作人员提供的“导办代办”服务下，几分钟就办理成功。届时，他的妻子尿毒症血液透析费用将由医保统筹基金支付80%，个人每次只需要缴付约120元，大大减轻了家庭负担。（《安庆晚报》3月2日）

一项项便民措施看似“小事情”，却彰显了为民“大情怀”，让人感受到浓浓的暖意。

当前，人们对政务服务多样化、多层次、多方面的便民需求，于政府职能部门是压力更为动力，只有始终厚植为民情怀，树牢“群众利益大于天”的思想，把“一切为了群众，为了群众一切”贯穿方方面面，才能不断满足人们对美好生活的向往。综观“导办代办”等便民措施，与老百姓的工作生活密切相关，借助一项小小的改革，就能让老百姓享受到实实在在的便利，引发正向连锁反应。办好这样的“小事情”，老百姓的获得感成色就会更足，幸福感就能更加强烈。

“千头万绪的事，说到底还是千家万户的事。”让便民服务更贴心，就要始终聚焦群众的“急难愁盼”，摸准实际需求点，找到工作契合点，用心用情、真干实干，多出好计策，多谋好举措，事事“想得到”才能件件“做得好”。

细节之处，最见功夫。换言之，便民服务要打动人心、赢得好评，其实就是把细节踏踏实实做到位。从这个角度来讲，要多一点换位思考，多一些“身临其境”，敬畏细节、注重细节，从小处做起、从点滴抓起，在细枝末节中不断提高服务水平和政务质量。

“互联网+”时代，“指尖上的服务”已经大行其道。要善用大数据，活用新科技，用“数字化”赋能便民服务，优化“网上办”“掌上办”“网上预约办”，进一步“减环节、减材料、减时限”，让老百姓动动手指、点点屏幕就可以享受到最大便捷。

便民服务来不得半点“虚功”，最有发言权的是老百姓。办事方不方便、快不快捷？服务热线是否畅通？既要注重“线上”问政于民，也要突出“线下”回访反馈，还要引入第三方评估，坚持问题导向和结果导向，这样才能找准改进的突破口、便民的着力点，让政务服务更有人气有底气。