

政务服务“走新”更“走心”

艾才国

“现在不仅只要跑一趟路,而且准备的材料也少很多。以前办一个个体户道路运输经营许可证要准备十几份材料,现在只需要1份,经营许可证和道路运输证一起发放,太方便了!”近日,一家运输公司业务员赵先生在经办窗口办事时说。

(《安庆晚报》10月16日)

耗时最短、环节最省、材料最简、跑动最少……赵先生很轻松地同时拿到了经营许可证和道路运输证。相信像赵先生这样享受“一件事”高效办服务“红利”的还有很多。目前我市已有90余类办理事项纳入“一件事”范畴,“‘一件事’高效办”让政务服务更“走心”。

政务服务,“优”无止境。当前,要让“走心”的“‘一件事’高效办”行稳致远,高高托举起群众幸福,还需要各级各部门从企业和群众视角出发,进一步创新服务模式,提高办事效率,推出一批富有安庆特色的“高效办成一件事”场景,努力让“高效办成一件事”遍地开花,为市场主体增活力,为群众办事增便利。同时在“高效”下功夫,依托“数字安庆”,建强一体化政务服务平台,通过部门协同、政策归集、流程再造、数据共享等措施,



新华社 发

促进政务服务供给与需求有效对接,让数据流动起来、环节流畅起来,真正做到“一窗办”“一网办”“一卡通”,让广大企业和群众“少跑腿”“不跑腿”“得实惠”,最终实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化。

作风关乎形象,作风决定成败。要想“高效办成一件事”,大力锤炼全体政务服务人员雷厉风行的作风,一刻也不能懈怠。强化初心使命教育,增强“主动跨前一步”的意识;开展岗位练兵,不断提高业务素质;坚持检查督查,提升服务水平……系列作风建设的“功课”务必做足、做到位。

“走心”还是“糟心”,当然交由服务对象说了算。为此,要持续加强12345热线与政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系等业务协同,深入企业、深入一线,虚心听取

群众意见,并建立投诉建议闭环整改机制,让政务服务质量在公众的监督中不断提升。

总之,“高效办成一件事”是向企业群众作出的“承诺书”,是进一步优化政务服务、提升行政效能的“动员令”,以真抓的实劲、敢抓的狠劲、善抓的巧劲、常抓的韧劲,一步一个脚印地扎实推进,就一定能让政务服务更“走心”,群众对政务服务体验更“舒心”。



擦亮营商环境的“安庆品牌”

徐剑锋

曾几何时,盖不完的公章、开不完的证明是办事者最“头大”和“心塞”的事。我市以“高效办成一件事”改革为切入点,持续在减证、减环节、减手续上出硬招、下狠招,“一窗一网”“跨域通办”“最多跑一次”成为政务服务最靓丽的风景线。截至目前,全市已为2000余名新生儿完成出生登记“一件事”服务,为157家企业提供交通运输开办“一件事”服务,“高效办成一件事”超过2400件,不仅打通了企业群众办事难的堵点断点,而且提升了政务服务的质感质效。

表面上看,“高效办成一件事”减少的是审批手续,压缩的是办理时限,根除的是“多跑腿”的痼疾,实质上是政府职能部门简政放权的生动实践,彰显出自我革命的决心和诚意。归根结底,要时刻把群众的“急难愁盼”放在心上、扛在肩上,拿出壮士断腕的勇气突破利益“雷区”,刀刃向内还权于民、还利于民,以当好金牌“店小二”为群众提供便捷、高效、优质的政务服务,不断提升政府公信力、执行力和创新力。

当前,人工智能、云计算、大数据越来越广泛地应用于各行各业,加速了公共服务打通堵点、痛点。“高效办成一件事”的背后,是数据赋能的结果。面向政务服务的现实场景,要牢固树立“互联网+”思维,进一步强化政务大数据建设和办事办证平台整合,不断打破信息壁垒和机制藩篱,持续推动流程再造和技术重整,用“互通互联”“信息共享”的新成效实现电子政务数字化升级。

“高效办成一件事”的“疗效”如何,群众的切身感受最有说服力。着眼于“效果导向”,既要强化作风效能考评,也要引入第三方评估,充分运用“好差评”总结经验、寻找不足,尤其要针对反馈问题加以认真分析,拿出切实有效的服务新举措、新办法,持续解决好群众“办事难、办事慢、办事繁”问题,不断推动政务服务提质增效。

一言以蔽之,“高效办成一件事”考量的是行政智慧,擦亮的是服务成色,需要我们始终秉持真心实意,突出真抓实干,让权力做“减法”、服务做“加法”,矢志不渝擦亮营商环境的“安庆品牌”,给群众带来实实在在的获得感、幸福感和安全感。

打通堵点让群众办事更便捷

孙维国

近年来,优化政务服务成为各地政府的重要改革方向,其中“高效办成一件事”的理念应运而生,并迅速推广。通过将多个环节简化为“一次办结”,不仅减轻了群众负担,还大大提高了行政效能。

现代技术的发展使得线上办理成为可能,线上办理的优势在于可以突破时间和空间的限制,特别适用于一些异地办理事项。此外,还可以利用人工智能、大数据分析等技术手段,提升办事的精准度和效率,让群众“高效办成一件事”成为可能。

尽管政务服务的改革在逐步推进,但在实际执行过程中,依然存在一些“痛点”和“堵点”,需要各地政府在推进过程中持续优化。比如,有的地方仍存在政务服务部门职能划分不明确的问题,群众办理业务时需要在不同部门之间来

回跑;还有的地方,虽然实现了电子化办理,但系统操作复杂、指南不清晰,导致群众办理业务时产生困惑。

要解决这些问题,首先需要充分调研,精准识别政务服务中的痛点,针对性地提出解决方案。对于因职能交叉而导致的业务不明确问题,可以通过清晰的服务指南和窗口人员的业务培训来提高服务质量;对于系统操作复杂的问题,可以通过简化流程、优化用户界面、加强平台操作指引等方式,提升用户的使用体验。

此外,建立有效的监督反馈机制也很重要。通过多渠道收集群众对政务服务的意见建议,政府可以更及时地发现问题,优化服务流程。比如,设立专门的“服务评价”和“问题反馈”窗口,让群众对办事过程进行评分和建议反馈,从而推

动政务服务持续改进。

政务服务的高效不仅依赖于流程简化和数据共享,更需要各部门之间紧密协作。加强部门协同,首先需要明确各部门职责分工,并建立清晰的办事流程链条。其次,应构建统一的政务服务平台,实现跨部门的信息共享和数据流转。通过加强信息化建设,搭建起部门之间的“高速公路”,可以大大减少服务中的断点问题。最后,通过设立专门的协同管理机制,建立跨部门的应急响应机制和常态化的协同机制,确保政务服务高效、顺畅进行。

优化政务服务不仅仅是简化流程和减少材料,更是打通服务堵点,实现从“办成事”到“高效办成一件事”的跨越。随着数字化技术的广泛应用,政务服务的效率还将进一步提升,让群众真正享受到“智慧政务”的便捷与高效。