各地加快推进政务服务标准化规范化便利化

就近办线上办　提效能暖人心

本报记者　沈文敏　白光迪　强郁文

编者按：持续优化政务服务是便利企业和群众生产经营与办事创业、畅通国民经济循环、加快构建新发展格局的重要支撑，是建设人民满意的服务型政府、推进国家治理体系和治理能力现代化的内在要求。

明确事项范围、服务标准，规范政务服务场所设立、窗口设置和业务办理，规范网上办事服务，合理配置资源、线上线下并行，更多政务服务事项“就近办、网上办、掌上办”……针对政务服务中存在的难点，聚焦群众办事痛点，各地加快推进政务服务标准化规范化便利化。近日，记者赴多地探访政务服务改革情况。

在上海市嘉定区行政服务中心，“小嘉帮办”服务台的工作人员引导市民自助办理事项。　陆菲儿摄

高频事自助办、有问题有人帮办，多个政务服务事项实现集成办理

“你好，我来办理道路普通货物运输车辆审验。”在上海市嘉定区行政服务中心的“小嘉帮办”服务台，某企业工作人员王女士提交相关材料后不到1分钟，就领到了道路运输车辆年度审验标志。王女士说：“原来的流程是要去办事窗口取号，等待叫号，再办理业务。现在是‘入门即办、办完即走’，节省了不少时间。”

作为全区高度集成的“一门式”综合大厅，嘉定区行政服务中心政务大厅集成31家职能部门600多个政务服务事项，是推进“一网通办”改革、持续优化营商环境、为企业群众提供高效便捷政务服务的重要阵地，设有开办企业、办税服务、综合服务、不动产登记、公安专区、就业人才、工程建设项目审批审查等专区，年均接待92.54万人次，日均接待4000多人次，年均办件量83.97万件。该服务中心打造“小嘉帮办”服务品牌，全力解决企业群众办事难题，不断提升人民群众的办事体验和满意度。

在政务大厅的主入口，“自助导办”专区集中摆放了4台高频自助终端设备，方便了不少市民。刘先生来办理出入境相关手续，由于材料较多，遗漏了社保单。为此，他在“小嘉帮办”工作人员的引导下，通过自助终端设备即刻完成打印。刘先生说：“还好一楼就可以自助拉取打印社保单，不用来回跑了。”

高频自助终端设备还提供不动产登记查询、医保个人信息查询等服务，在完全不占用窗口资源的同时，快速协助办事人员完成事项办理。嘉定区行政服务中心窗口管理科工作人员陆菲儿说：“前不久我们投放‘无人值守工作台’高频自助终端设备，市民只要点击所要办理的事项，设备上的视频播放区域就会播放实操步骤。”

除了办事综合咨询外，嘉定区行政服务中心专设“办不成事”反映窗口，为市民在办事过程中可能遇到的“疑难杂症”开辟专门渠道，对复杂疑难问题“兜底办”。服务中心与各个业务部门建立联络协调机制，以“办不成事”反映窗口为联络渠道，对接办事人员与相关业务部门及时取得联系，提升沟通效率，促进各部门优化改进办事流程。各进驻部门大力配合、积极推行“首席事务代表”制度，推动政务大厅31家部门业务实时响应、当场办理。

下阶段，依托“15分钟政务服务圈”，嘉定区行政服务中心将持续拓展延伸服务触角，把视讯响应服务平台接入“我嘉·邻里中心”政务服务站，为周边企业群众就近咨询和办事，提供在线引导服务。

一业务一专窗、一类事一块办，便民服务中心下沉到村（社区）

“现在来街道就能办企业执照，真是太方便了。”江苏省常州市新北区龙虎塘街道便民服务中心内，办事居民说。来办理各项业务的居民络绎不绝，墙上“高新事·高兴办”标牌格外醒目。医保、开户、税务，不大的便民服务点几乎覆盖了市民日常办理的各项业务。工作人员汤敏正在整理本月的意见反馈表，跟踪上个月问题督办的进展情况。汤敏说：“放权赋能之后，我们基层能够为群众办更多事情，行政效率大大提升。”

近年来，新北区以政府服务品牌“高新事·高兴办”作为抓手，推进审批服务便利化改革，构建纵向到底、横向到边、覆盖全区的综合政务服务体系。像龙虎塘这样的镇（街道）便民服务中心在新北区还有9个，全区范围内还设有138个村（社区）便民服务中心，打造由区、镇（街道）、村（社区）组成的三级惠企便民政务中心新体系。

银行、商业综合体、人才公寓、科技产业园，便民服务点在新北区十分常见。三级政务服务网点根据群众需求、地理位置、承接能力等情况，采取差异化赋权，新北区累计实现向镇（街道）便民服务中心赋权146项。村（社区）便民服务中心则以民生服务类事项为重点，发挥网格员作用，精准对接群众诉求，建立“网格+政务服务代办”模式。

不久前，联东集团常州城市公司所开发的国际智慧谷项目刚刚竣工，这处投资10亿元、总建筑面积达230余亩的高标准工业园区，可同时容纳几十家制造型企业，成为集生产制造、研发设计于一体的产业集聚地。这样一个重大项目的审批手续在一天内就能完成，而从拿地到开工建设满打满算也只用一周时间。

联东集团常州城市公司工作人员陈臣告诉记者：“落地新北区的两个工业园区在集团内部近400个项目中脱颖而出，成为效率前两名的优质案例，集团内部同事都不敢相信如此繁复的手续只跑一次、只用一天。”

集成化政务服务改革，优化功能分区，力争让企业群众“只进一门”就能把事情办好。以土地开工建设为例，通常审批流程涉及住建、消防、环保等十几个部门，需要当事人跑到不同部门进行条线业务办理，每项流程则需要3—5个工作日，还涉及前期方案制定、后期方案审批等多个环节，效率较为低下。如今，新北区全面推进“一业务一专窗”，区级政务服务大厅开辟公安、不动产登记、市场准入等12个服务专区，将服务内容集中到专区办理，同时开设“长三角通办专窗”“适老服务专窗”，促成一类事一块办，打破以部门条线划归的审批模式，一些事项实现跨区域办理。

截至目前，通过综合政务体和专区型、集成化政务服务改革，新北区政务服务大厅实现行政许可事项100%、政务服务事项95%以上进驻；镇（街道）便民服务中心实现150个政务服务高频事项100%覆盖。常州国家高新区（新北区）行政审批局局长章俊说：“下一步，我们将在原有的基础之上不断优化升级审批效率和质量，利用大数据、VR等手段推动政务服务智慧化升级，助力打造更优的营商环境。”

建立政务服务的“总客服”，接诉即转、有诉必应、快速解决问题

“合同写得很清楚，施工方只负责项目建设，绿化维护不是我们的责任。”接到湖北省随州市12345政务服务便民热线工单转办人员蒋竺君反馈的投诉信息，随州市东护城河延伸段施工方负责人挺委屈。

不久前，多名热心群众致电随州市12345热线，反映东护城河延伸段的树木长期无人浇灌养护，出现枯萎现象。

经过了解，蒋竺君发现，此河段出现了管理真空。几年前，随州市成立市内河治理项目建设指挥部，对东护城河进行了改造。建设完工后，由于各种原因，延伸段项目始终没有移交给城管部门。长期以来，河段维护保养工作只能由施工方额外承担。

工单无法转出，群众反映的问题就解决不了。怎么办？

几天后，随州市政务服务和大数据管理局副局长毛海峰邀请项目施工方和市城管执法委、市住建局、市城投公司等各方负责人来到河堤旁召开协调会，现场商议解决方案。

“到了现场，大家才发现，问题比想象中更严重——不仅树木急需养护，河堤、栏杆、路面等都有不同程度的老化失修，存在安全隐患。”毛海峰说：“几个部门经过两次开会协商，明确了各自河段维护保养的任务。”

早在2017年，随州市就开通了12345热线，将全市24个市直部门的28条服务热线陆续整合至12345热线，相关咨询和投诉电话由12345话务员统一受理。

“12345热线就是全市政务服务的‘总客服’，接诉即转、有诉必应，帮助群众快速解决问题。”12345热线中心负责人周秋妤介绍，针对部分无部门接收的工单，实行“协调督办、快转催办”处置机制，由12345热线中心牵头，召集相关职能部门现场开会协商处理。

群众反映的问题纷繁复杂，涉及各行各业。周秋妤说：“为搭建有效沟通渠道、避免部门互相推诿，每次召开协商会，我们都邀请市司法局的法律专家出席，释法说理、厘清责任；针对疑难问题或群众意见突出的问题，我们还与市信访局联动，由市领导干部公开接访、调度解决。”

热线开通以来，反馈机制不断畅通，服务举措持续优化。2018年6月，随州在湖北省率先开通“12345+营商环境专席”，定期致电企业收集问题线索、联合多部门开展上门服务，变被动接收为主动帮助；除电话外，还开通小程序等线上受理通道，相关工单处理进度实时查看；近期，随州12345公众号上线“随手拍”功能，市民群众可上传现场照片，准确定位事件发生地……

截至目前，随州市12345热线话务接听总量达100余万个，转办群众诉求16.53万件、企业诉求1120件，按时办结率95.99%。

R建设更高水平的平安中国

把反诈知识送到群众身边

——线上拍摄反诈视频，线下奔波执行任务，浙江杭州九五后民警

本报记者　窦瀚洋

“大家好，欢迎来到拱墅反诈小课堂，我是子凌。诈骗套路升级，新型复合式诈骗来袭，你能认出几个？”紧跟反诈新形势，新一期的“子凌播报”短视频节目及时上新。

电信网络诈骗频发，诈骗手段层出不穷，在侦查方式、法条适用、防范宣传等方面都对民警提出了新挑战。面对挑战，很多民警线下奔波执行任务，线上制作反诈宣传视频，把反诈知识送到群众身边。浙江省杭州市公安局拱墅分局拱宸桥派出所的95后民警陈子凌就是其中一员。

父亲是人民警察，母亲是军人，这样的家庭氛围，塑造了陈子凌独立坚韧的性格。2019年，陈子凌进入拱宸桥派出所工作。“很多时候，我们就是要分秒必争，千方百计‘跑’在骗子前面。”陈子凌向记者谈起一起案件。拱墅区公安分局反诈中心接到线索，辖区内的市民宋女士有可能正在遭受一起网络诈骗，通过拨打手机已联系不到本人，需要线下寻找并阻拦汇款。

“她的电话一直占线，很有可能正跟犯罪嫌疑人通话，接下来应该就要汇款了。她应该还在附近，大家帮忙在周边银行找找。”陈子凌发动大家开展地毯式搜索。最终，陈子凌在一家银行门口找到了宋女士，和预料的一样，宋女士正在与犯罪嫌疑人通话。

“我是拱宸桥派出所民警，对方是骗子，千万别转账。”陈子凌气喘吁吁地赶到宋女士身边。“他是上海的警察，知道我名字、身份证号，而且我们还视频过，怎么可能是骗子？”宋女士说。

“是不是对方先报你的身份信息，以协助调查钱财为由，让你说出了自己的财务信息，又身穿类似公安制服的衣服打视频电话，还让你与外界切断联系。”“民警哪会要求你隔空转账？只要涉及钱财的，都是要求当事人到派出所。”……听陈子凌这么说后，宋女士才意识到自己差点上了当。从接警到完成任务，全程不到一个小时，这场“赛跑”，陈子凌跑赢了。

“像宋女士遇到的诈骗并不是新型诈骗，但还是有不少人中招，说明传统反诈宣传效果很有限。”陈子凌说。这些工作经历，让她坚定了通过短视频开展反诈宣传的决心。正值拱墅区公安分局选民警拍摄反诈短视频，陈子凌经过选拔成为了反诈女主播。

在陈子凌的笔记本电脑里，有个名为“反诈文案”的文件夹，高考诈骗、保险诈骗、博彩诈骗、求职转账诈骗，这些都是她挑选确定的反诈短视频宣传主题。

制作反诈短视频得益于团队合作，陈子凌负责文案和出镜，其他同事负责策划、摄像、剪辑。从一开始一上午只能拍一条短视频，到现在可以录制10条，大家配合得越来越默契。从2021年第一期至今，“子凌播报”已破百期，收获了数十万次点赞和百万播放量。“子凌播报”也在拱墅全区电影院、户外大屏等百余处进行滚动播放宣传，让她一下子成了辖区内的“名人”。“年轻人有朝气、有活力、有干劲，这些特点在子凌身上都能看到。”时任拱宸桥派出所所长金勇强这样评价。

“我们要做的就是及时将新型诈骗手法告诉群众，提醒大家加强防范。”在线下宣传过程中，陈子凌发现，很多市民不仅下载了国家反诈中心APP，还能说出六七种诈骗类型，自己所在辖区的电信网络诈骗案件也呈现出递减趋势，2022年全年电诈发案量同比下降33.3%，上当受骗的群众越来越少了。

R法治聚焦

山东滨州市沾化区优化村务公开流程——

让村民看懂村里账

本报记者　李蕊

雨后，山东省滨州市沾化区下洼镇毛家巷一村的村广场亮堂堂的。广场上，几人正忙着布置会场，搬票箱、摆长凳，将一条写有“毛家巷一村阳光报告会”的横幅挂上墙。不久后，广场上就挤满了前来开会的镇村干部、党员和群众代表。

这是毛家巷一村召开“阳光报告会”的现场。“党务、村务、财务，资金、资产和资源是乡村治理的重难点。以前，这些信息就往墙上一贴，村民常常看不明白。”毛家巷一村党支部书记刘金国说。

如何让村民看懂村里账？近年来，沾化区进行村级问政改革，定期召开全体党员、村两委和村务监督委员会成员、村民代表参加的“阳光报告会”，村党组织书记围绕村里重要情况作说明，村民可以提问题，村两委成员现场答复。针对外出务工、无法回乡参与的群体，沾化区以“一村一码”管理、线上线下同步公开的方式，统一制作“码上监督”公示牌，将村级事务分为“三务公开”“三资管理”“惠民政策”三大类，梳理形成30余项村级事务目录，各村居每月10日前梳理村级重大事项上传系统，实现了村民对村级事务的即问、即知。

截至目前，沾化区共举办“阳光报告会”1314场次，依托“一村一码”和“阳光报告会”，累计公开村级事务8576项，解决村民问题4298个，化解农村信访积案13件。

四川省森林消防总队钻研水域救援技术，从严从难开展救援培训，进一步提升消防救援人员的专业化水平。图为在紫坪铺水库，四川省森林消防总队阿坝州支队进行翻舟自救训练。

卢耀强摄（人民视觉）

湖南岳阳市岳阳楼区推广村（居）监察联络站

畅通反映渠道　规范小微权力

本报记者　王云娜

在湖南省岳阳市岳阳楼区梅溪街道滨湖社区，居民易素华走在下班路上，回想起这条柏油路的修缮过程，颇有感触。这条长约1公里的道路，位于滨湖社区人口最多的居民小组任家组。对于沿线的317户居民，这是他们出行的必经之路。过去，这条路只有一车道宽，水泥路面坑坑洼洼，部分护坡垮塌，急需修缮。然而，修路不仅需要占用居民的自留地，还涉及35万元居民小组集体拆迁资金的使用，大家担心资金使用不当、利益分配不均，修路再三搁置。

转机出现在监察联络站的建成。去年起，岳阳楼区在全区推广村（居）监察联络站，滨湖社区率先开展监察联络站试点工作，由社区党支部委员朱祖庆担任联络站站长。按照规定，监察联络站可对居委会和居民小组集体资产、资源、资金使用、重大投资等事项进行监督。朱祖庆来到任家组，与居民小组长共同组织任家组道路“白改黑”扩宽项目会。

“监察联络站全程监管这一项目，哪里需要增加会车点、修建引水渠，我们都会征求大家意见。施工方案、资金使用、质量监管等信息，也会在微信群里公示。”朱祖庆言辞恳切，他的承诺渐渐打消了大家的顾虑，修路工程顺利开工。历时一个半月，这条双向车道的柏油路顺利建成通车。

近年来，岳阳楼区纪委监委不断推动监督向基层延伸、向群众身边延伸。全区推广建立村（居）监察联络站，畅通反映问题渠道，充分发挥群众监督优势，对党务、村（居）务、财务以及党员干部廉洁自律情况进行全面监督，规范村（居）小微权力运行。

岳阳楼区纪委书记、监委主任张扩军说：“在岳阳楼区，这样的村（居）监察联络站一共有108个，覆盖了所有的村（居）。”截至目前，监察联络站累计参与村（居）务监督140余次，收集群众反映问题170余个，已妥善处理包括民生政策、道路建设、屋场环境整治等问题150余个。

本版责编：季健明　赵晓曦　宋朝军