

吉林省延吉市：

打造政务服务延展品牌 提升党建引领基层治理效能

编者按

近年来,吉林省延吉市始终坚持抓党建、抓治理、抓服务,把基层党建作为引领政务服务发展的有力抓手和强大动力,围绕推进简政放权、便民服务,积极探索服务群众新路径新方法新举措,把政务服务延展作为“我为群众办实事”实践活动的载体,持续发力打造政务服务延展“延吉模式”,加快推进基层治理水平和治理能力有效提升。

■记者 杜英姿 郭文治

延吉市位于吉林省东部,是延边朝鲜族自治州的首府,共有6个街道、78个城市社区。作为州府所在地,延吉人口基数和密度均处于全州第一位,政务服务需求量大,日均办件量非常大。延吉市将6个街道中心社区作为试点,创新推进个人类高频政务服务事项向基层延展,推动实现市政服务中心、街道便民服务中心、社区便民服务站三级政务服务联动和无缝对接,让群众享受到高效便捷的政务服务。

建立健全机制
将体系建设作为“助推器”

延吉市委认真贯彻落实党中央和省、州委关于城乡基层治理工作的总体部署,成立市委城乡基层治理工作委员会,书记挂帅担任委员会主任,相关市级领导示范带头,配备专职工作力量,组建5个专项工作组,统筹推进重点任务落实。工作中,把政务服务延展作为重要实事项目,以向社区延展政务服务审批和公共服务为突破口,探索推进政务服务“去中心化”改革,让政务服务沉下去,将群众满意提上来,不断提升党建引领城市基层治理水平。

创新延展机制,构建全域覆盖的政务服务体系。为进一步

实现延展工作在城市区域内全覆盖,延吉市采取“1+6+N”的框架构建全域覆盖政务服务体系(1个市本级政务服务中心+6个街道便民服务中心+N个社区便民服务站),率先在各街道中心社区探索开展延展工作试点,由政数部门提供技术支持和保障,培训社区工作人员,指导开展政务服务工作,积累试点经验,健全完善相关制度机制。延展工作试点步入正轨后,按照分布距离相对均衡的原则,进一步拓展延展政务服务的社区,打造一公里“就近办”政务服务圈。通过社区分散办公的方式,实现延展工作在城市区域内全覆盖,推动政务服务“去中心化”。同时,结合试点情况,逐步增加向社区延展的政务服务事项,引导行政审批和公共服务职能部门定期到社区开展巡回服务,不断减轻县、乡级政务服务中心压力,提升社区服务水平和治理效能。及时总结试点工作经验,为全省范围内推开政务服务向社区延展提供“延吉经验”。

坚持便民利民,探索便捷高效的政务服务方式。针对“中心化”政务服务方式存在的增加办事群众时间成本和出行成本等问题,积极探索在社区办理政务服务事项的有效途径,全力推动行政审批和公共服务事项向基层延展工作,通过建立延展模式,压缩受理层级、精简操作流

程,使政务服务更加便捷高效,不断提升社区治理能力。目前,延吉市已全面梳理可延展至基层办理的政务服务事项,创新将群众需求量大,涉及老年、残疾、困难等办事群体的事项分批次进行延展,实现将政务服务中心无差别受理窗口下移至社区,由社区工作人员直接受理,实现个人高频民生事项在“15分钟生活圈”内即可办理。探索建立健全首问负责、限时办结、一次告知、政务公开、投诉举报、责任追究等制度,保障权力下得去、接得住、管得好。同时,在社区开设金融服务窗口,与吉林银行合作,推进金融服务进社区,形成“64+1”的社区延展事项清单,明确办理流程,面向群众公开,在吉林省率先实现高频政务服务事项在社区一站办结。

突出实际效果,努力实现“五减”的政务服务目标。通过推动政务服务向社区延展,努力实现让群众办事更有速度,对政务服务、基层治理更加满意的政务服务目标。具体表现为“五减”:减材料,已经确定的延展事项所需材料157项,共减少49件,占31.2%,如残疾人联合会的残疾人机动轮椅车燃油补贴发放业务,无需再提供申请表,可到社区窗口提供个人信息直接办结;减时限,目前已向社区延展的政务服务事项,均可在全流程审批系统中办理,审批时限

压缩60%;减跑动,现有延展事项全部实现“最多跑一次”,如人社局的社保卡领取业务,通过邮寄或上门服务的方式,能够实现“零”跑动;减环节,目前向社区延展的政务服务事项共减少118个办事环节,如通过社保局自助查询打印机,可在社区直接办理个人权益记录查询打印和单位

参保证明查询打印业务,无需再去政务服务中心;减成本,通过到社区就近办、网上办,使群众既减少了出行成本,又节省了时间成本。

坚持民生导向
让群众呼声成为“风向标”

延吉市将基层党建作为引领政务服务发展的有力抓手,坚持“以党建引领业务、以业务促进党建”的工作理念,推动党建与政务服务深度融合,把党建优势转化为工作优势,持续推进政务服务窗口作风、强服务、提效能,不断激发窗口人员为民服务活力。通过整合资源力量,聚焦群众需求,着力解决群众关注的热点、难点问题,将群众工作落到实处。

坚持党建引领,“一门办理”让审批流程更简便。改进工作模式促服务事项延展。按照省委关于新时代吉林党支部标准体系(BTX)建设统一安排部署,延吉市将政务服务事项延展作为街道书记、社区书记共同的一号工程项目高位推进,要求街道在做实标准“B”的同时,指导社区做实特色“T”,争创先进“X”。“书记一号工程”,是省委统一部署的特色载体活动,政务服务事项延展就是街道社区两级书记共同的智慧项目,这在全州乃至全省也是首次,其实质就是推动参保证明、就业登记等个人类高频政务服务事项从市级层面下沉至社区,让居民在“家门口”享受便捷化的政务服务,书记智慧项目也是街区层面BTX建设中“X”先进做法。通过综合考虑群众需求和社区党组织承载能力,采取精细化服务模式,推动高频政务服务事项进驻综合服务窗口,实现“一门通办、只跑一次”。截至目前,从各类政务服务事项中进一步梳理出与群众密切相关的64项高频服务事项已全部延展至社区,其中在新版全流程系统办理的事项22项,在全省率先实现了政务服务“硬件+软件+服务”三位一体向城区基层延展全覆盖。

彰显党建优势,“一窗受理”让办事速度更快捷。改进岗位设置促窗口下移。将社区党组织书记作为“第一责任人”,切实履行“督导员”职责,确保窗口便



延吉市持续发力打造政务服务延展“延吉模式”,基层治理水平和治理能力有效提升。

捷高效处理政务服务,充分发挥“红色枢纽”作用,全面推行“一窗受理”改革,在社区便民服务站统一设置3个综合窗口。综合1窗口接入市政服务中心新版“全流程审批系统”,配备专业设备及人员,办理延展至社区的22项高频政务服务事项;综合2窗口负责办理部门自建系统内延展至社区的35项高频政务服务事项;综合3窗口负责办理预约服务、巡回服务7个事项以及党建服务事项,取消原来按部门、按事项分散设置,推行窗口整合、服务集成、流程优化的服务机制,有效推动了“单科社工”向“全科社工”的转变,真正让群众体会到办事“只跑一次”,全面推动政务服务提质增效。

践行党员使命,“暖心代理”让服务质量更优良。改进办理方式促服务提升。坚持为民服务至上的理念,把“我为群众办实事”作为工作的出发点和落脚点,聚焦群众办事痛点难点堵点和急难愁盼问题,在政务服务延展工作中充分发挥党支部战斗堡垒作用,倡导“我是党员、向我看齐、服务群众、作好表率”,不断探索创新,通过由社区统一编制形象直观、易看懂懂的群众办事指南和分类办理流程,最大限度为群众办事提供方便,采取自助办、现场办、代办、帮办、预约办、巡回办等6类方式办理政务服务事项,努力为群众提供更加高效、优质、便民的服务,进一步抓好党建品牌创建和服务能力提升,让服务品牌更加响亮、群众评价更加满意。截至目前,通过自助办事项3120件、现场办事项5370件、代办事项970件、帮办事项1330件、预约办事项340件、巡回办事项390件,切实打通为民服务“最后一公里”。

构建智慧平台
用科技手段编织“服务网”

延吉市顺应新时代互联网

信息技术和党建工作融合共生的发展趋势,以“智慧党建”为抓手,着力在提升党建工作科学化、网络化、智能化水平上下功夫,建立了智慧党建引领基层治理五个“云平台”,创新推行“智慧党建+服务驿站”工作模式,通过建立智慧民生服务平台,推动红色资源、红色力量向社区有效聚集,打造“家门口”的政务服务站,织密织牢服务网,不断提升基层治理精细化水平。

深化政务事项延展,提高基层治理效能。按照“服务数据化、互联一体化、办事流程化、便民快捷化”的工作理念,依托为民服务“云平台”,不断推进“智慧+政务服务”的深度融合,通过全流程审批系统,聚焦“群众少跑腿、数据多跑路”这一核心目标,不断深化“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式,让群众不受时间、不受地点的限制,随时可以查找办理和急难愁盼问题,在政务服务延展工作中充分发挥党支部战斗堡垒作用,倡导“我是党员、向我看齐、服务群众、作好表率”,不断探索创新,通过由社区统一编制形象直观、易看懂懂的群众办事指南和分类办理流程,最大限度为群众办事提供方便,采取自助办、现场办、代办、帮办、预约办、巡回办等6类方式办理政务服务事项,努力为群众提供更加高效、优质、便民的服务,进一步抓好党建品牌创建和服务能力提升,让服务品牌更加响亮、群众评价更加满意。截至目前,通过自助办事项3120件、现场办事项5370件、代办事项970件、帮办事项1330件、预约办事项340件、巡回办事项390件,切实打通为民服务“最后一公里”。

同比增长72%,真正实现“马上办、网上办、就近办、一次办”,为群众打造“家门口”的政务服务站。搭建掌上服务平台,提升基层治理水平。以便民高效为宗旨,探索建立“不见面审批”机制,依托“智慧党建”引领基层治理应用客户端,开发政务服务事项“不见面”申报审批系统,推动线上服务渠道与线下大厅服务的深度融合,与相关部门沟通,梳理申请人不出门、不见面、不接触就能办的事项,明确各个环节办理流程;对事项申报表进行个性化定制,让申请人对办事过程清晰明了;推动居民登录手机应用客户端,实名注册登记后,网上申请服务事项,上传申报材料,职能部门后台审核申请材料,承诺限时办结,并通过快递将办理结果送达申请人手中,真正实现全过程不见面、不跑腿、数据多跑路”这一核心目标,不断深化“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式,让群众不受时间、不受地点的限制,随时可以查找办理和急难愁盼问题,在政务服务延展工作中充分发挥党支部战斗堡垒作用,倡导“我是党员、向我看齐、服务群众、作好表率”,不断探索创新,通过由社区统一编制形象直观、易看懂懂的群众办事指南和分类办理流程,最大限度为群众办事提供方便,采取自助办、现场办、代办、帮办、预约办、巡回办等6类方式办理政务服务事项,努力为群众提供更加高效、优质、便民的服务,进一步抓好党建品牌创建和服务能力提升,让服务品牌更加响亮、群众评价更加满意。截至目前,通过自助办事项3120件、现场办事项5370件、代办事项970件、帮办事项1330件、预约办事项340件、巡回办事项390件,切实打通为民服务“最后一公里”。

构建智慧平台
用科技手段编织“服务网”

延吉市顺应新时代互联网

/// 点 评

厚植基层治理的
“红色动能”

■徐月高

治国安邦重在基层,党的工作最坚实的力量支撑在基层,最突出的矛盾和问题也在基层。习近平总书记强调,“十四五”时期,要在加强基层基础工作、提高基层治理能力上下功夫。近年来,吉林省延吉市坚持党建引领,着眼市情实际,聚焦延展政务服务,把党建、抓治理、抓服务有机结合起来,创新为民服务的途径、方法和举措,城市基层治理水平得到有效提升。党建引领基层治理的“延吉探索”,具有深厚的时代背景和生动的实践基础,给人们提供了深刻的启示。

注重组织领导。推进城市基层治理,必须坚持党的领导,把加强基层党建、巩固党的执政基础作为贯穿基层治理和基层建设的一条红线。延吉成立市委城乡治理工作委员会,书记挂帅担任委员会主任,并组建专项工作组,把政务服务延展作为重要民生实事摆在突出位置,统筹推进重点任务落实。同时,把政务服务事项延展作为街道书记、社区书记共同的“一号工程”着力加以推进,并纳入党支部标准体系建设。在“一窗受理”改革中,明确社区党组织书记为“第一责任人”,促其发挥“红色枢纽”作用。正是因为注重组织领导和党建引领,发挥基层党组织战斗堡垒作用和共产党员先锋模范作用,延吉通过打造政务服务延展品牌,塑造了城市基层治理的政治优势,提升了治理效能。

坚持人民立场。服务居民群众是城市基层治理的出发点和落脚点,治理好不好,最终要体现在服务、便民上,因为治理的效能最终要靠居民群众来评判和裁定。延吉把政务服务延展作为“我为群众办实事”实践活动的载体,以向社区延展政务

审批和公共服务为突破口,让政务服务沉下去,将群众满意提上来,彰显了推进城市基层治理的初心。创新延展机制,构建全域覆盖的政务服务体系,推动政府服务“去中心化”,实现市、街道、社区三级政务服务上下联动和无缝对接;坚持便民利民,探索便捷高效政务服务方式,实现减材料、减时限、减跑动、减环节和减成本“五减”效果;坚持民生导向,推行“一门办理”“一窗受理”“暖心代理”,实现让审批流程更简便、让办事速度更快捷、让服务质量更优良。延吉的实践充分说明,治理离不开服务,服务是最佳的治理。

突出智慧赋能。当今社会,以大数据、互联网等为代表的新兴科技异军突起、高歌猛进,并对社会治理带来广泛而深刻的影响。这是我们深化城市基层治理必须面对的时代语境。延吉主动顺应新时代互联网信息技术潮流,创新推行“智慧党建”,突出智慧赋能,引领城市基层治理,在治理转型发展上进行了积极有效地探索。大力运用科技手段,按照“服务数据化、互联一体化、办事流程化、便民快捷化”,构建智慧“云平台”;积极探索“智慧党建+服务驿站”,建立智慧民生服务平台,打造居民家门口的政务服务站,延伸基层治理触角;积极推进“智慧+政务服务”,深化“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式,实现“群众少跑腿、数据多跑路”;主动搭建掌上服务平台,探索建立“不见面”审批机制,开发政务服务事项“不见面”申报审批系统,真正实现全过程不见面、不跑腿。延吉强化智慧赋能基层治理的实践,举措上管用实用、便民高效,既彰显了治理的精度,更彰显了治理的温度,无疑是基层治理创新的一个生动缩影。(作者系中国组织人事报社总编辑)



延吉市社区综合服务窗口。



吉林省延边朝鲜族自治州延吉市城区夜景。