

江西省上犹县： 以“如我+”换位行动提高工作服务质效

■中共上犹县委组织部

2025年,江西省赣州市上犹县全面落实赣州市委、市政府关于开展“如我+”行动工作部署要求,牢固树立为民服务理念,动员广大党员、干部大力弘扬苏区精神和苏区干部好作风,主动换位思考,树牢“如我在办”理念,充分吸纳民意、汇聚民智,进一步转作风、优服务、提质效,工作取得阶段性成效。

高位部署严抓落实 “如我在办”广纳民意

高位统筹谋划,明确行动方向与重点。上犹县委高度重视“如我+”行动,将其作为深化作风建设、提升服务质效的重要抓手。组织精干力量起草行动方案,广泛征求县领导、相关部门意见,确保方案贴合县域实际。县委主要领导对行动方案审核把关,提出具体意见,并主持召开县委常委会会议审议《在全县开展“如我+”行动的实施方案》,明确目标要求及工作安排。县委社会工作部、信访局等38家直接参与社会管理及服务群众、企业的部门(单位),围绕营商环境、民生改善、办事审批、业务指导、执法规范等领域,梳理出114项流程繁复、办事链条长、涉及股室(部门)多的高频事项,制定《“如我+”行动体验事项》,为行动开展奠定坚实基础。

突出示范引领,带动全员深度参与。县四套班子领导坚持率先垂范,带头下沉一线开展换位体验。县委书记深入县公安局交管大队车管办证大厅、城区公交车及公交公司,以“如我在驾”“如我在乘”视角体验交通出行服务;县委副书记、县长走进清华社区、县法律援助中心和县就业之家,以普通群众身份开展“如我在办”“如我在诉”“如我就业”等体验活动,精准查找服务堵点。全县党员、干部闻令而动,聚焦群众急难愁盼,通过“亲身办”“代理办”“陪同办”“协助办”等多种方式,开展“如我办证”“如我出行”“如我报案”等系列体验。据统计,今年以来,全县机关党员、干部累计开展“如我+”行动2500余人次。

拓宽纳谏渠道,广泛汇聚民意民智。坚持“开门纳谏”与“闭环问效”相结合,组织机关党员干部发扬“四下基层”优良作风,深入乡村开展“屋场夜话”、进园区举办“营商共话”、进社区开展“城市午话”、进景区组织“围炉茶话”、进项目一线进行“工地对话”,通过面对面交流收集意见建议289条。

在“上犹发布”微信公众号开通“如我+体验建言”线上专栏,畅通民意沟通渠道,累计征集群众对办事流程、服务态度、政策落实等方面的意见建议67条,推动社会各界深度参与“如我+”行动。

狠抓问题整改,推动体验成果转化落地。建立“问题收集—分类交办—整改落实—跟踪问效”机制,县政府办牵头收集各部门(单位)在换位体验、开门纳谏中发现的问题及意见建议,分类填入《“如我+”行动问题清单》,逐一反馈至责任部门(单位),明确整改要求。对能立行立改的问题,督促责任单位及时整改;对一时难以解决的,要求制定阶段性整改计划,明确时限与步骤。2025年,推动218个问题完成整改,整改完成率达78.42%。

办事效能大幅提升 “如我+”行动全面开花

民生服务领域急难愁盼有效破解。相关职能部门聚焦群众就医、办证、饮水、养老等高频需求,以“沉浸式体验”打通服务堵点。县卫生健康委组织全系统开展“如我在医”行动,营前中心卫生院针对片区70余名尿毒症患者“透析难”问题,专门开设血透室,累计为群众减少透析出行费用约12万元;县妇幼保健院推行产后康复等延时服务,累计服务群众1230人次,门诊及住院患者满意度较行动前分别提升2.5%、3%。医保分局创新“出生即参保”模式,实现新生儿参保“零跑腿、即时享”,推广“上犹医保云帮办”平台,解决老年人线上办理不便难题。县水利局开展“如我在饮”行动,整改水压不足、管网老化等问题32处,新建水源点及管网投用,保障8个乡镇饮水水质安全。县残联牵头组建评残专家团队,深入乡镇及养老院为163户行动不便残疾人提供“上门评残”服务,讲解补贴申领与康复帮扶政策。

政务服务领域办事效能有效提升。各相关部门聚焦办事流程冗余、政策解读不清晰等问题,以“如我在办”视角优化服务机制。县行政审批局创新“好差评”双监督机制,为83个重点项目提供“主动审批”服务;县财政局优化政府投资项目智慧审批系统,减少纸质文件流转时长,施工企业咨询量与劳资投诉量分别下降40%、35%。县税务局推行“简事快办”“容缺办理”等12项便民举措,设立“办不成事”反映窗口,线下办税时间压缩40%,组建

“蓝焰”党员志愿服务队精准落实税费优惠。县史志研究室(县档案馆)针对查档群众材料不全、临近下班办事等问题,推行“指导补材”“加班服务”等举措,提升窗口服务质量。县委编办通过“连人带编”安置、证书到期提醒等方式,破解参公单位非参公人员职级晋升障碍、事业单位法人变更“多跑一次”等问题。

营商环境领域助企纾困成效明显。聚焦企业发展痛点、堵点,开展“如我在企”体验,提供精准化服务。县科工局组建“驻企调研”分队深入102家企业,现场解决诉求,对重点项目实行“一项目一专班”,推动旭联新材等企业提前完成攻坚目标,争取惠企资金直达企业。工业园区管委会联合税务、市监等单位推动“一窗通办”“政策免申即享”,为企业节省办事时间50%以上。县统计局开展“如我在统”行动,通过政策宣讲、实地指导,推动5家企业月度入规,去年9月3家企业成功入规,入规数位列全市第7。县茶果发展服务中心联合外地优质企业,通过线上销售合作、延伸产业链等方式,帮助茶果企业拓宽销路,无人机飞防覆盖率从8.3%提升至62.5%。县气象局针对防雷审批、施放气球许可等事项,主动对接企业提供靠前服务,拓宽政策宣传渠道,确保审批流程顺畅。

公共服务领域体验品质全面提升。相关部门聚焦公共服务覆盖面、细节与智慧化水平等问题精准发力。县文广旅体局梳理景区导览标识不清等问题14个,推进阳明湖景区智慧售票系统建设,培育夜间文旅消费集聚区等新业态。公路发展中心上犹分中心增设道路警示牌,处置路堤坍塌隐患,为“司机之家”配备新能源充电枪与母婴室,修复24小时热水设施,通过“村委联动”化解路面改造矛盾。县交通运输局开通横坑畲族村圩日公交,加密高铁专线高峰班次,整改公交站台命名偏差,促成邮政公司与“三通一达”合作破解农村寄递难题。县公安局针对学校周边拥堵问题持续优化交通设施,为老年人、残疾人等特殊群体设立“优先通道”,组建“户籍助办员”队伍,专项服务满意度达100%。县科协更新科普实验秀项目,增加互动频次,实现科普活动覆盖全县乡镇(社区),提升基层群众科学素养。

社会治理领域矛盾化解精准有力。各相关单位立足职能,以“如我在治”视角排查隐患、化解矛盾,筑牢社会和谐稳定防线。县法院聚焦立案服务

痛点,公开“立案工作五项承诺”,推进档案数字化工程,缩短查档等候时间;建成执行事务中心,依托微信公众号发布审判执行信息,推动“阳光执行”。县检察院打造“犹检护薪”支持起诉品牌,办理赡养纠纷、拖欠工资案件25件,帮助追回费用18万余元;构建“司法救助+社会救助”体系,化解涉行政类信访案件3件。县信访局组织领导干部以“办事群众”身份暗访信访全流程,累计开展体验18次,梳理问题26个并全部整改,推动信访工作法治化考核指标位居全市前列。县审计局组建4个体验小组,深入公交、道路设施等场景发现问题9个,推动X905县道路面损坏等问题与交管部门对接整改,强化干部服务群众意识。县退役军人事务局通过“如我初返”“如我在询”体验,优化退役军人返乡报到、优待证申领流程。

“换位思考”融入日常 总结推广“上犹经验”

持续开展体验行动,不断强化作风建设。将“如我+”行动与树立和践行正确政绩观学

习教育、基层减负等工作有机结合,推动体验机制常态化。把“如我+”行动纳入领导班子和领导干部年度考核、民主生活会及基层党组织组织生活会查摆重点,督促党员干部将“换位思考”融入日常工作,避免“走秀式、表演式”体验。

抓实问题整改,不断提升群众满意度。对收集的问题、意见建议分类建立“县级统筹台账、部门责任台账、整改进度台账”,明确整改责任人、时限及验收标准。定期组织群众代表、企业负责人对整改成果进行现场核验,通过“上犹发布”公示整改成效,接受社会监督,对整改不到位、群众不满意的事项责令“返工补课”,切实把整改成效转化为群众获得感。

深化成果转化,不断健全长效机制。针对体验发现的共性问题,如跨部门审批壁垒、智慧服务不足等,对标深圳规则规制改革,推进重点领域改革,形成可复制、可推广的“上犹经验”。同时,鼓励各部门推进切口小、落点准的“微改革”,总结一批好经验好做法,适时在全县推广。(图片由上犹县委组织部提供)



上犹县委书记刘洪梅(左二)深入县公安局交管大队车管办证大厅,从群众视角对交通运输领域开展“如我+”行动调研体验。



上犹县委社会工作部部长吴诗勋(右二)开展“如我是基层干部”换位体验,以社区干部的身份帮助居民办理低保申请业务。