

相关链接

简政放权 便利群众办事创业

国务院总理李克强在去年11月18日主持召开国务院常务会议上，确定改进公共服务措施，以持续简政放权便利群众办事创业；部署加快企业技术改造，推动产业迈向中高端；决定统一城乡义务教育经费保障机制，推进教育领域公共服务均等化。

该会议指出，大力改进公共服务，是简政放权改革的重要内容，既能方便生产生活，促进大众创业、万众创新，激发市场活力和社会创造力，也是维护群众权益的应有之义。会议对一些部门和地方回应社会关切、推出便民举措给予肯定，要求持续下功夫、力求新成效。

一是全面梳理和公开各地区、各部门及相关中介、国有企事业单位公共服务目录清单，并动态调整。对服务事项逐项编制指南，列明流程、示范文本和时限等。

二是简化办事程序，探索将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，变“多头受理”为“一口受理”。

三是加快推进各级政府间、部门间及国有企事业单位间涉及公共服务事项的信息互通共享、校验核对。依托“互联网+”，促进办事部门相互衔接，变“群众来回跑”为“部门协同办”，从源头避免“循环证明”，最大限度便利群众。

(黄丽娟 整理)

上个月底,宁波首吃“螃蟹”,梳理出17020项公共服务事项面向社会公开公布,深化体制机制改革,努力打通公共服务“最后一公里”,打破已有的办事门槛和界限—— 亮“家底”,让公共服务活起来



本报记者 黄合
通讯员 詹婷

公共服务如何打通“最后一公里”?这可是个大命题。作为敢于“吃螃蟹”的宁波,总是不断通过深化体制机制改革,提高政府办事服务的效率,让企业群众享受更多看得见的福利。上个月底,宁波在全省先行先试,正式推出公开公共服务事项的“完整版”——市、县(市)区、乡三级共348个政府部门、1925个事业单位、水电气公共交通等4类国有企业和审批前置中介服务机构,梳理出17020项公共服务事项面向社会公开公布。至此,宁波服务型政府的打造,又迈出了关键的一步。



兜“家底”,理“菜单” “互联网+”,政务公开破解“办事难”



前段日子,为了买房办手续,在海曙商圈工作的张女士前前后后跑了八九趟,身份证明、婚姻证明、工资收入证明、首套房证明……有的证明还有“生命周期”,过了时间,还得从头再来。办事难、办事繁,从在机关事业单位办事的老百姓口中,经常可

以听到这样的抱怨。毕竟,公共服务事项涉及单位多、领域广、程序杂,特别是随着经济社会加速发展,公共服务的总量不断增加,不少服务事项“躲”在不同职能部门里,市民只能靠自己“多跑腿”。都到了互联网时代,能不能

通过政府服务载体的改变,加速打通便民服务的“最后一公里”?今年上半年,由市委办牵头,我市开始了一项全省创新的改革工作,在深化“四张清单”的基础上,全面梳理和公开各级政府部门、事业单位、相关国有企业和审批前置中介服务机构直接面向公民、法人和其他组织提供的公共服务事项,按统一模板逐项编制办事指南,打造一张公共服务事项的完整版目录,让所有的服务事项“一目了然”。在大半年时间中,我市对各级层面直接提供公共服务的单位及事项进行全面彻底的梳理,理清了政府部门、事业单位、市场和社会组织的边界,同时,明确要求各单位对照法律、法规、规章和“三定”规定等各类规范性文件,结合“权力清单”和“责任清单”内容,对现有公共服务事项进行逐项梳理。7月28日,宁波在全国率先推

出公开公共服务事项全新版本,市本级的1603个公共服务事项正式上线;10月底,我市公共服务事项公开实现了市县乡三级的全覆盖,17020项服务事项在“掌上”统一亮相,只要选一点,选一选,即可进行在线“下单”、查询办理,效率大大提高。“这一次,算是完全摸清了全市公共服务事项的‘家底’,不仅为全省接下来全面开展、全面梳理和公开公共服务事项工作积累了先行先试经验,也为推进公共服务供给侧改革、落地‘互联网+政务服务’宁波方案奠定了基础,迈出了坚实的一步。”市委办相关负责人如是说。这份完整版“菜单”可谓“分量”十足。不仅涉及教育、卫生计生、民政事务、市场监管、社会保障、人力资源、交通运输、环境保护、安全生产、经济发展服务、中介服务等行业,还按照

服务种类分为查询、咨询、培训、缴纳、检验检测、评估、公证、认证等19个类别,列明事项名称、主要内容、实施单位、实施依据、受理条件、申请材料、收费标准、办理时限、办事地点、受理接待时间、咨询电话等24个指标项,方便市民检索办事。与此同时,经过梳理后的公共服务事项,变得更贴近民生,更接地气。农民可以选择草莓、西瓜(甜)瓜等蔬果经济作物的优良品种与新技术示范推广和栽培指导,城镇中等偏下收入住房困难家庭、引进人才以及优秀外来务工人员可查询租房申请受理服务,城镇居民则可办理数字电视入网、过户——无论身处城市,还是乡村,市民均可通过“宁波公共服务”微信号和浙江政务服务网,享受网上的政务“点单”服务。兜“家底”,理“菜单”,服务事项“活”起来。经过一番“翻箱倒柜”的大梳理,原本“灰尘满面”的服务事项可以重焕生机。据统计,在市民的建议下,市级层面公共服务事项名称优化了1个月内,104项服务事项名称进行了优化,99项服务事项内容进行了补充完善,公共服务供给更加精准。

数说



定指南,搭平台 简化优化,方便办事“不添堵”



鄞州菜农朱师傅想种草莓,但不知道去哪里了解种植知识。在朋友的介绍下,他通过“宁波公共服务”微信公众号,通过检索,迅速找到可以免费提供草莓栽培指导的单位——鄞

州区农业科学研究所,随后“按图索骥”找到了一系列的公共服务。公共服务事项的公开,这仅仅是第一步;方便群众办事,才是最终的落脚点。对此,我市对

所有公共服务事项逐个编制“办事指南”,通过划重点,明流程,让每一项政务服务能够更加高效,也更加便捷。“办什么、怎么办、哪里办、找谁办、多长时间办、办不好怎么办”,打开这份“办事指南”,按照便民利民的原则,涵盖了事项名称、主要内容、主管部门、实施单位、实施依据、受理条件、申请材料、收费标准、办理时限、办事地点、受理接待时间、咨询电话等24个要素,进一步简化优化办事环节。“其实这也是一次流程再造的过程。通过制定办事指南,着眼于减少群众到办事地点的次数、避免群众重复提交材料,大力简化优化公共服务流程,围绕‘一站式服

务’,努力为基层群众提供‘一站式’的公共服务。”这是市委改革办工作人员调研后给出的结论。其中,我市开展涉审批中介服务事项清理,坚决去除各类不合法、不合理的前置条件和材料,明确法律、法规、规章规定的中介服务事项外,审批部门不得以任何形式要求申请人委托中介机构开展服务,也不得要求申请人提供相关材料;已取消的行政审批事项,一律不得转为中介服务。截至目前,市级部门已取消前置中介服务事项53项,占比17.26%;取消前置条件材料129项,占比26.65%;取消兜底条款106项,占比69.28%,并对47项兜底条款进行细化。在清理前置环节、规范中介服

务的基础上,我市进一步再造外部流程,精简办事环节。在梳理事项过程中取消没有法律法规依据的证明和盖章环节,推进外部流程再造,并精心绘制办事流程图,方便市民按图索骥办理公共服务事项。同时,建立健全简化优化服务流程的长效机制,进一步砍掉各类无谓证明和烦琐手续,最大限度缩短办事时限,严格规范公共服务办理流程,消除群众办事的堵点和痛点。同时,依托“互联网+”,这份公共服务事项办事指南、流程图等全部在“浙江政务服务网”上亮相,同时通过“宁波公共服务”公众微信号在掌上办理,市民只需打开“一网”或“一号”,就可按公共服务事项的部门、行业或服务方式等进行分类查询和办理;宁波公共服务事项上线以来,其微信平台事项点击量已超过60万次。据悉,根据《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》要求,我市将于2017年底,初步实现政务服务“一号申请、一窗受理、一网通办”。

强机制,重合力 减少“中梗阻”,创新创业有活力



推进“互联网+政务服务”,这是一场与时俱进的改革。是不是能够方便办事,是不是能够高效办事,是不是能够减少“中梗阻”?一连串的问题背后,拷问的是政府自我优化、自我革新的能力,考验的是各个职能部门打破

眼前固有利利益、寻求深化改革合力的决心。去年底,国务院办公厅下发《关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》,明确提出要按照建设法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政

府的要求,优化服务流程,创新服务方式,推进数据共享,打通信息孤岛,推行公开透明服务,降低制度性交易成本,持续改善营商环境,深入推进大众创业、万众创新,最大程度利企便民,让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵,共享“互联网+政务服务”发展成果。今年9月,省政府办公厅下发文件,要求2016年底前,各地、各部门行政审批承诺办理时间缩减20%以上,适宜上网办理的审批事项全面开展网上申报(预审),力争实现单一审批事项服务对象办事上门不超过1次;同时,通过移动客户端实现房屋权属证明、纳税证明、港澳通行证再次签注、行驶证补换、驾驶证补换、会计从业资格申请、结婚登记预约、交通违法行为罚款缴纳、个人社保信息查询、公积金账户信息查询10项网上便民服务。

“应上尽上、全程在线”。这就需要不同部门之间形成合力,打破已有的办事门槛和界限,让事情能够一窗办理,网上流转。”市委办相关负责人接受采访时表示,从这个意义上来说,宁波未来的深化改革之路,仍然任重道远。那么,作为全国80个信息惠民国家试点城市之一,宁波在公开公共服务事项的基础上,还将有怎样的具体举措,让事项的流程改造真正落实为服务型政府的转型?目前,我市正在通过健全完善首问责任、一次性告知、并联办理、限时办结等制度,拓展自助服务、预约办理、同城通办、委托代办、邮政快递等服务渠道,促进公共服务规范化、多样化,不断提升公共服务的质量和效率。其中,我市将发挥12345统一政务咨询投诉举报平台作用,完善投诉举报受理、处理和反馈制度,不断增强公共服务的执行力和公信力;同时,运用政务服务网电子监察系统,建立起公共服务实施情况考核机制,确保服务过程有追踪、受监督、可考核。

金雅男 制图

除署名外,其他图片由市委办提供