

本期特稿

高端声音

以“最多跑一次”精神做好“三服务”

百年未有之大变局 为伟大复兴提供战略机遇

中国人民大学副校长刘元春在《人民日报》刊文指出：百年未有之大变局改变了我国发展的外部条件和环境，但更主要的是为中华民族伟大复兴提供了战略空间和战略机遇。

一些国家逆全球化思潮泛起导致我国外需增长放缓，但也带来倒逼我国转变发展方式的机遇，中国成功开启供给侧结构性改革、大力推动高质量发展，以中国为代表的新兴市场经济快速发展正使国际力量对比发生近代以来最具革命性的积极变化；虽然全球科技创新速度有所回落，但中国创新发展的脚步正在加快，特别是世界新一轮科技革命和产业变革在我国加快转变经济发展方式形成历史性交汇，中国利用广阔的国内市场和丰富的创新人力资源，可以通过“干中学”更快缩短与发达国家的技术差距，在新技术创新浪潮中实现弯道超车甚至变道超车；全球治理体系深刻重塑，为中国参与全球治理体系变革提供了新空间，中国的国际话语权正在得到提升，完善全球治理离不开中国智慧、中国方案、中国力量。

全面看待当前经济发展的 新特点新态势

中国（海南）改革发展研究院院长迟福林在《经济日报》刊文表示：看待中国当前经济发展的新特点新态势，要把握经济发展大趋势，抓住我国经济发展中的根本性、全局性问题。

首先，既要看到短期经济下行压力，又要看中长期经济增长趋势，一方面，由于周期性、结构性、体制性等因素，短期经济下行压力加大；另一方面，经济转型蕴藏着巨大的发展潜力、市场空间、内需潜力。其次，既要看到消费增速放缓现状，又要看到消费结构升级蕴藏的增长潜力，看到消费成为拉动我国经济增长的主要动力。第三，既要看到货物贸易增速下降特点，又要看到服务贸易快速增长态势，从全球看，服务贸易已成为多边、双边贸易投资协定的焦点，成为新的全球经济竞争重点；从国内看，要加快形成以服务贸易为重点的开放新格局，推动以服务贸易为重点的开放转型。

以文明平等交流互鉴 促进新的文明复兴

全国政协文化文史和学习委员会副主任叶小文在《人民政协报》刊文说：起源于欧洲的现代化为人类带来了人本主义思潮，但随着这种现代文明扩张的负面影响逐渐显现，人类文明的交汇已走到量变到质变的临界点。因此，人类危机呼唤人本主义在否定之否定意义上的继承和发扬，呼唤一场把过度膨胀的人还原为和谐的人、在文明互鉴中构建人类命运共同体的新的文明复兴。

亚洲文明以其文化自信、协作互信、发展共识以及创新活力，倡导文明平等交流互鉴，正是对这一时代要求的回应。亚洲文明的精髓在于不同文明和谐共生、平等交流；亚洲文明努力的方向就是通过文明交流互鉴增进各国友谊、推动人类进步、维护世界和平；亚洲文明的新法则顺应着共同应对挑战、迈向美好未来的时代要求。

人工智能 让学习无处不在

北京教科院课程教材中心副主任王凯在《中国教育报》撰文认为：人工智能赋能学习可以拓展学生学习的时空，让学习可以无处不在、无时不在。

高仿真技术可以使学生难理解的概念可视化，难表征的过程具象化，提高了学生对于知识的理解和可迁移性。各种智能伴学技术可以为学生打通链接海量有关信息源的通道，使得海量资源随时可得，把真实现问题、真实数据带入学生视野。虚拟技术可把教师、学生、家长、专家等不同的兴趣共同体与学校连接在一起，促进相互间的互动和学习，并提供促进学习的工具和支架，帮助学生进行知识的表征、组织、建构、分享、管理、表达、反思等，提升其学习能力。此外，人工智能的图像识别、语音识别、表情识别技术能够全方位记录、加工、分析学习者的学习过程，使得学生可以获得来自工具、教师和同伴的即时反馈，反思自己的学习，提高学习的元认知能力。

服务企业、服务群众、服务基层，开展“三服务”活动，是推进“‘八八战略’再深化、改革开放再出发”的具体行动，是推进浙江经济高质量发展的具体举措，是今年推动“大学习大调研大抓落实”活动往深里做的具体抓手，也是“最多跑一次”理念在更大范围内的具体实践。“三服务”活动要取得良好成效，就要把“最多跑一次”改革实践中日益深入人心的思想理念贯彻到政府工作的方方面面。

蓝蔚青

一、坚持“三服务”的需求导向，践行全心全意为人民服务的根本宗旨

“最多跑一次”改革是一场以人民为中心的改革，是一场从理念、制度到作风的全方位深层次变革。它的根本理念和目标，就是让人民群众到政府办事更方便、更省心、更快捷、更顺畅。“最多跑一次”改革从与群众生产生活关系最紧密的领域和事项做起，在群众反映最强烈、最渴望解决、最难办的事情上突破，直接以政府服务对象的需求来倒逼政府自身的改革。它坚持换位思考，从群众的视角思考政府改革，用群众的语言设定改革目标，以群众的感受确立改革标准，让群众成为改革的监督者、推动者、受益者，拓宽了改革的参与面，强化了改革的推动力，使改革能够保持正确的方向。这是“最多跑一次”改革最鲜明的导向，也是最根本的出发点和落脚点，体现了党和政府全心全意为人民服务的根本宗旨。

“最多跑一次”改革有效解决了长期存在的公民和法人到政府部门办事搞不清门、找不到人、多处奔波、重复填表、来回折腾、被踢皮球、耗时费力、闹心费神、久拖不决的老毛病、烦心事，在大部分情况下做到了群众和企业到政府办理一件事情，在申请材料齐全、符合法定受理条件时，从受理申请到形成办理结果全过程只需一次上门或零上门。愈来愈多的事项可以当场办、委托办、就近办、网上办、掌上办，愈来愈多的公共事业部门特别是服务量最大的社区和医疗服务机构向政府部门看齐，推广“最多跑一次”改革。这一改革不仅大大减少了群众办事的奔波之苦和心情之烦，营造了舒适便利的生活环境，使广大人民群众直接受益，而且大大改善了营商环境和社会公益事业的发展环境，明显提高了全社会的办事效率，有力地促进了经济文化社会发展，提高了生活质量，使人民群众间接受益。

“三服务”活动是全心全意为人民服务这一根本宗旨的实践载体，是“最多跑一次”改革以人民群众的直接需求和迫切需求为导向的根本理念在党和政府工作中的全方位拓展，是当前正在按照党中央的要求在全国启动的“不忘初心、牢记使命”主题教育的重要内容。它的出发点和落脚点不是搞几项具体的服务活动和服务项目，更不是“作秀”和“嘉年华”，而是教育引导党员干部牢记党的宗旨，增强服务意识、公仆意识。毛泽东同志曾经反复告诫全党：“全心全意为人民服务，一刻也不脱离群众；一切从人民的利益出发，而不是从个人或小集团的利益出发；向人民负责和向党的领导机关负责的一致性；这些就是我们的出发点。”“我们的责任，是向人民负责。每句话，每个行动，每项政策，都要适合人民的利益。如果有错误，定要改正，这就叫向人民负责。”这是我们党能够迅速从小到大，由弱变强，百折不挠，获得全中国人民的衷心拥护，成为中国争取独立解放的领导力量的根本原因，也是建设中国特色社会主义的伟大探索能够给中国人民带来前所未有的巨大利益和举世瞩目的重大影响的根本原因。

喊响“为人民服务”的口号是容易的，但真正做到“全心全意”并不容易，这就要按照毛泽东同志的教导，做到“一刻”“一切”“每句”“每个”“每项”。要实现动机和效果的统一，必须坚持实事求是的思想路线，树立正确政绩观，把对上负责与对下负责

统一起来。我们常常听到一些干部抱怨“好心被当成驴肝肺”“干得累死累活还挨骂”。其实他们把自己为民谋利的良好愿望和上级指示简单等同于人民群众的需求，忘记了毛泽东同志的另一金句：“一切为群众的工作都要从群众的需要出发，而不是从任何良好的个人愿望出发。有许多时候，群众在客观上虽然有了某种改革的需要，但在他们的主观上还没有这种觉悟，群众还没有决心，还不愿实行改革，我们就要耐心地等待，直到经过我们的工作，群众的多数有了觉悟，有了决心，自愿实行改革，才去实行这种改革，否则就会脱离群众。凡是需要群众参加的工作，如果没有群众自觉和自愿，就会流于徒有形式而失败。”在这方面，“最多跑一次”改革给我们提供了丰富的启示。这一改革目标的提出，就是省委主要领导同志按照“老百姓关心什么、期盼什么，改革就要抓住什么、推进什么，通过改革给人民群众带来更多获得感”的要求，通过深入群众调查研究，并直接用群众的语言概括出来的，充分反映了人民群众的心声。

“事项”，这是造成一件事要多头跑、多次跑甚至部门间推诿扯皮的体制机制性原因。

“最多跑一次”改革把职能导向、权限导向变为问题导向，以群众和企业需要办成的“一件事”为标准，把办事围着部门转变成办事围着服务对象转，推动办事从“找部门”向“找政府”转变。在横向上，不仅把办事的窗口部门集中到行政服务中心，使群众只需进“一个门”，而且大力推行“一窗受理、集成服务”，将原来按部门职能分设的办事窗口分类整合为几个综合窗口，在部门间和部门内整合归并相关事项，到综合窗口“一个窗”就能把“一件事”办成。在纵向上，积极推进“一窗受理、集成服务”改革向基层延伸，推行“乡镇（街道）、村（社区）前台综合受理，县级后台分类办理，乡镇（街道）、村（社区）统一窗口出件”的服务模式，并向基层适当下放事权，努力实现政务服务“就近能办、同城通办、异地可办”。对投资项目实施“区域能评、环评+区块能耗、环境标准”和“多评合一、多审合一、多测

综复杂的“老大难”问题，不是一个部门孤军奋战可以解决的，但也不能以此为推诿躲避。必须从大局、从长远、从群众立场出发，体现和落实“局部利益服从整体利益、小道理服从大道理”的理念，进一步强化“最多跑一次”改革中确立的整体政府意识，借鉴“首问责任制”的经验，由首先发现问题的部门和单位主动与相关部门沟通协调，相互配合，共同促进问题的有效解决。各级各部门都要主动认领、各负其责，建立精准的落实清单和明确的责任清单。能在本级解决的就不要等着上级来解决，一个部门能解决的就不要多个部门扯来扯去，坚决杜绝企业、群众、基层跑来跑去、找来找去。

三、坚持“三服务”的效果导向，解决形式主义突出问题

“最多跑一次”改革不做数量文章、形式文章、短期文章，强调要见质量、重效果、常态化，形成不可逆的改革成果。它不满足于减少跑的次数，通过梳理政

因此不断强化单纯对上级负责、对考核者负责的心态，一切工作首先追求考核达标、上级满意、不被追责。相比之下，对上级部门来说，过程管理比目标管理要省事得多，容易成为“懒政”的选择。同时，在管理规范化标准的过程中，也存在关于程序的因素助长了过程导向和形式主义，表现为重态度轻实效，重过程轻结果，花架子盛行，只求每一步动作“做到位”、做得漂亮有声势，偏重于领导的可感知度，忽视真实效果。为了展示过程，精心包装，事事留痕，处处留痕，变成了“痕迹主义”，把工作当成政治“作秀”，导致“运动式治理”“挂标语治理”“喊口号治理”“抄文件治理”，与党中央提出的治理体系和治理能力现代化的改革目标背道而驰。形式主义还导致一些部门把基层作为展示部门工作落地的平台，竞相突出自己对基层的影响力和在基层工作中所占的地位，生怕稍一松劲就会被兄弟部门挤向边缘，部门的竞争使基层不堪重负，甚至为证明自己干活耗费的时间大量挤



资料图

一般来说，上级指示在更高层次上反映了人民群众的需求，应该坚决贯彻落实。但既然是更高层次，它必然更多地反映事物的共性，不可能充分反映下级所面临的特殊性，因此必须紧密结合本地区本单位的实际情况加以具体化才能真正落实。所以毛泽东同志指出：“不根据实际情况进行讨论和审察，一味盲目执行，这种单纯建立在‘上级’观念上的形式主义的態度是很不对的。为什么党的策略路线总是不能深入人心，就是这种形式主义在那里作怪。盲目地表面上完全无异义地执行上级的指示，这不是真正地在执行上级的指示，这是反对上级指示或者对上级指示怠工的最妙方法。”所以，“三服务”活动内容不能取决于服务者的主观意图，也不应由上级部门一刀切，而应该像“最多跑一次”一样，坚持人民需求导向，从与群众生产生活关系最紧密的领域和事项做起，在群众反映最强烈、最渴望解决、最难办的事情上突破，坚持由服务对象评价服务成效，切实解决企业、群众、基层反映的困难和问题，切实提升企业、群众、基层的获得感和满意度。

二、坚持“三服务”的问题导向，强化全局意识发挥政府整体效能

传统的科层制行政管理体制按照职能分工设置政府部门，而且部门分工过细、各自为政、办公场所分散；部门为了顺利履行职能，推进本职工作，都想树立部门权威，拓展权力边界；责任制和问责制的实施又要求进一步明确责任边界——这就造成了实际生活中的“一件事”往往被分割成一个或多个部门的多个

合一”，把多头评审整合为整体性评审；对商事登记制度积极推行“证照联办”“多证合一、一照一码”。在电子政务方面，统筹建设省、市、县、乡、村五级联动的政务服务网，制定全省统一的公共数据和电子政务管理办法，下大力气推进各级各部门信息系统互联、公共数据共享，打破“信息孤岛”，打通信息堵点，以数据共享推动业务协同，做到“一次录入、大家共用”和“一网通办”。“最多跑一次”改革全面再造政府工作流程，使权力运行从里作怪。盲目地表面上完全无异义地执行上级的指示，这不是真正地在执行上级的指示，这是反对上级指示或者对上级指示怠工的最妙方法。”所以，“三服务”活动内容不能取决于服务者的主观意图，也不应由上级部门一刀切，而应该像“最多跑一次”一样，坚持人民需求导向，从与群众生产生活关系最紧密的领域和事项做起，在群众反映最强烈、最渴望解决、最难办的事情上突破，坚持由服务对象评价服务成效，切实解决企业、群众、基层反映的困难和问题，切实提升企业、群众、基层的获得感和满意度。

府权限剔除不需要政府管理的事项，使之根本不需要跑；不满足于干部替跑减轻群众负担，通过整合事项优化流程真正提高跑的效率。它向人民群众立下“军令状”，明确规定了改革的时间进度和覆盖面，并且作为党委、政府的承诺和考核的标准。这项改革的评判权在群众手中，坚持“让实践来检验、让基层来评判、让群众来打分”，变自我评价为群众评价，变群众观望为群众参与，把群众的获得感和满意度作为评价和验收的标准。目前除例外事项清单外，省、市、县三级“最多跑一次”办事事项已100%覆盖权力事项和公共服务事项。据2018年10月第三方评估显示，“最多跑一次”改革的“实现率”和“满意率”分别达到90.6%和96.5%。坚持效果导向，使这场牵一发而动全身并且动奶酪的政府自我革命势如破竹，不仅迅速取得突破，而且如期实现既定目标，还成为“改革再继续再深化”的突破口，撬动了各个领域的改革，在全国产生巨大影响，得到迅速推广，成为浙江“干在实处，走在前列”的又一成功范例。

坚持效果导向，是克服企业、群众、基层最为深恶痛绝的形式主义、官僚主义的强有力杠杆。这些年来，我们为了克服单纯的以经济总量、经济增速论英雄的片面的发展观和政绩观，全面推进各项事业的发展，加强了上级各部门的考核督查，并重视对考核结果的应用，加强了问责，对提高执行力，保障各项工作的落实产生显著效果。但是在考核者和被考核者的博弈中，也产生了一些新的问题。有些干部把手段误为目的，淡忘了自己的职责归根结底是对人民负责，甚至认为考核结论决定自己的前程，

占了真正为人民群众服务的时间，引起广大人民群众不满。近期，习近平总书记专门作出重要批示，强调2019年要解决一些困扰基层的形式主义问题，切实为基层减负。中央决定将力戒形式主义、官僚主义作为全党开展的“不忘初心、牢记使命”主题教育的重要内容，将2019年作为“基层减负年”，开展作风建设专项整治行动，对困扰基层的形式主义问题进行大排查，着重从思想观念、工作作风和领导方法上找根源、抓整改。中共中央办公厅印发了《关于解决形式主义突出问题为基层减负的通知》，对此作出了一系列明确规定。“三服务”活动正是落实中央反对形式主义要求的重要抓手和实际行动。省委强调“三服务”活动要坚持效果导向、群众满意导向，决不做表面文章、搞形式主义，以改作风、转作风、正作风来实现真服务、深服务、大服务，把“三服务”精准高效地落实到企业、群众、基层急需处。这就要求我们坚持党的实事求是的思想路线，正视现实，一切从实际出发，准确把握企业的、群众、基层的真实需求，把贯彻落实党的路线方针政策，严格守法执法，落实政府制定的发展规划，同解决企业、群众、基层的实际问题有机结合起来，帮助基层从实际出发创造性地开展好工作解决问题，以实际效果作为衡量工作成效的标准，用企业、群众、基层的真实获得感来增强人民群众的获得感和满意度。