

编者按

近日,在全市进一步优化政务服务会议上,对进一步压缩政务服务办理时限、提高政务服务效能、优化政务服务环境进行了部署。工作中,各级各职能部门如何对照高标准,让政务服务提质增效,如何当好“服务员”与贴心人,让政务服务有速度、有温度,给群众的幸福生活加码,助力我市经济社会高质量发展。请看——

深化改革 为政务服务提质赋能

对标高标准,让政务服务更上一层楼

□高倩

近日,在全市进一步优化政务服务会议上,对进一步压缩政务服务办理时限、提高政务服务效能、优化政务服务环境进行了部署。会议指出,要对标高标准,抓好政务服务,发展有要求,我市有需求,实践有基础。

政务服务没有最好,只有更好。随着“放管服”改革持续深化,越来越多的政务服务实现了“时间最短、流程最优、体制最顺、环节最简、材料最少”。近期,全市43个职能部门对标全国、全省先进地区,对2261项政务服务事项的办理时限进行了压缩,其中领先(持平)全国先进地市的政务服务事项增至2251项。事实证明,各级各部门只有以更高的站位、更高的标准,补短板、强弱项,围绕重点与需求不断完善提升,在惠企政策精准度与覆盖面上下功夫,才能形成资源整合、数据共享、齐抓共管的政务服务新局面。

政务服务涉及的面广人多,要想让各职能部门的政务服务在执行中体现“硬”标准,就必须制定统一的工作规范。今年6月,《安阳市政务服务条例(草案)》(征求意见稿)发布,其中提到要推动应用新技术,实现政务服务规范化、标准化、协同化、便利化。虽说《条例》还在征求意见阶段,但通过法治手段来提高行政效能,优化营商环境,推进法治政府、服务型政府建设,创新政务服务方式,打造安阳品牌,是我市政务服务的一大进步。这无疑给政务“软”服务设定了新要求,要通过完善制度,让各级各部门在优化政务服务改革中有法可依、有章可循。

人民高兴不高兴、满意不满意、答应不答应是检验我党一切工作的标准。政务服务到底好不好,不能光由各级各部门说了算,应引入评判机构,对政务服务效能进行评价,更好地回应群众的期待。如上海采用“室组联动”监督检查办法保障政务服务效能提升;河南永城聘任10名社会监督员检查督促政务服务。可见,监督有助于工作人员深化工作作风转变、强化服务意识,在工作中不断发现问题、解决问题,以服务理念提升促进服务效能提升。

当我们以高标准对标政务服务改革,以群众和市场满意度为政务服务“试金石”,方能更好地为群众办实事、解难事,让政务服务提质增效成果转化为建设新时代区域性中心城市强大动力。

当好“服务员” 做好贴心人

□邓娟

据本报报道,安阳县创新政务服务举措,打造“企业之家”一站式服务平台,同时挂牌“建筑企业服务港湾”,确定了3名导办员、27名主办员、30名协办员,为企业项目提供全程帮办、代办服务。此外,该县新开设老年人服务专区,实现涉及老年人236项事项“一窗办”,并提供指引帮办服务。

“放管服”改革中的创新之举给服务涂上了浓浓的一笔。其实,不仅在安阳县,我市其他政务服务大厅也都在进行服务升级,不仅增加了周六延时服务,还增加了很多工作人员现场指导,让企业和群众看到了政务服务大厅工作人员的“新面孔”。但是,在深化“放管服”改革的道路上,仅靠政务大厅的创优服务还远远不够,我们需要在更多的领域、部门提升服务的质效,提高政府服务意识,当好“服务员”,做好贴心人。

当好企业“服务员”,做好群众的贴心人,首先要树立为民服务的意识,始终把人民放在心中最高位置。我们知道,发展是为了人民更加美好的生活,发展也要依靠人民群众,为企业和群众提供优质服务,就能激发他们干事创业的热情,同时,政务服务工作人员也是劳动人民中的一员,理应在思想上尊重群众、感情上贴近群众,同群众融在一起、打成一片,真正成为群众的贴心人。其次要变被动等待为主动服务,要放下架子、扑下身子,到企业问问发展是否存在困难,到社区看看群众还有哪些需求。要推广绿色通道、免费邮寄等便利措施,实行预约办理、同城通办等多种服务方式,提高办理效率和服务水平。浙江宁波江北推出“干部走出柜台”政务服务新模式,专业人员为办事的企业、群众提供服务,提高了办事效率。再次要根据群众和企业的需求创新服务模式,最大限度地满足群众需求。要创新激励办法,促使“服务员”的服务做到最优。天津滨海新区推出政务服务“午休不打烊”新模式,中午不休息,下午下班还能延时办理业务,为企业、群众提供了极大方便。还有很多地方推出政务服务“好差评”制度,以此推动各级政府转变工作作风,为企业和群众提供便捷高效、公开公平的政务服务。

今年是“十四五”的开局之年,面对灾情、疫情双重叠加的特殊形势,我们要进一步优化政务服务,努力做到让人民群众更方便、让市场主体更活跃、让发展动力更强劲。

政务服务有速度更要有温度

□高咪

据本报报道,我市召开的压缩政务服务时限工作推进会要求,各政务服务部门对标一流,压缩时限,确保政务服务时间在法定时限基础上压缩75%以上,并抓好落实。这一举措是办事流程做减法的生动体现,为全市优化政务服务起到积极作用。

办事流程做减法,为群众和政务部门都带来积极影响。一方面,办事环节简化后,让数据多跑路,让群众少跑腿,群众的满意度得到提升;另一方面,一件民生实事的办理结算时间压缩,带来的是整个服务系统的提质增效,政府部门办事数量更多、效率更高。特别是随着“互联网+政务”的迅速发展,减少申报材料、精简审批环节、简化审批程序、依法限时办结等改革项目持续推进,群众办事真正实现“只进一扇门,最多跑一次”。

在“减”字上见实效,关键是要规范服务流程。作为我市政务服务明星品牌的12345市长热线就是最好的例证。30条受话线路,101家联动单位,覆盖城乡四级联动服务网……面对范围广、数量多、问题杂的难题,12345联动服务中心围绕业务流程,制定43个标准,并绘制了相应的工作流程图,明确标准,规范省时。电话受理响应15秒,短信受理3分钟之内,网站受理时限在1小时内。建立热线“知识库”,收录各类服务信息,受理员只需输入关键词,便可轻松查到相关信息,立即给群众答复。有了这套标准化的硬指标,就像工厂里的流水线一样,政务服务效率大大提升,群众受话服务满意率达96%。

努力在“减”字上见实效,还要推行创新举措,让服务有速度的同时更有温度。比如很多地市级行政服务中心的“办不成事”反映窗口深受群众欢迎。接到群众反映问题后,办事窗口第一时间进行分析研判,并根据问题复杂程度填写红、黄、蓝交办单,“蓝牌”联系相关服务窗口,予以现场解决;“黄牌”“红牌”在3个至10个工作日内给予答复并协调做好后续办理工作,确保群众、企业的事件件有回复、事事有回音,拉近了职能部门与群众的距离,赢得了民心。

无论是规范服务流程,还是创新服务机制,体现的都是责任和担当,彰显的都是为民服务的初心。办事流程做减法,减去繁琐流程,减去麻烦折腾。实践证明,只有将群众利益时刻放在心上,落实在行动中,才能实现系民心、听民意、解民忧,让群众满意。



麻辣热评

对校园欺凌说不

□邓娟

《未成年人学校保护规定》自9月1日起实施。《规定》要求学校成立学生欺凌治理组织,学校接到关于学生欺凌报告后,应当立即开展调查。对存在欺凌行为的学生应当进行教育惩戒或者给予纪律处分,对被欺凌的学生应当进行关爱和帮扶。

校园欺凌是社会关注度高的问题,不仅关系学生的健康成长,还关系家庭的未来。不久前,网上流传着几段未成年学生被殴打的视频,画面触目惊心。这也提醒我们,要时刻关注并高度重视校园欺凌现象,以防范校园欺凌给更多的孩子带来心理阴影。而要做好防范工作,需要学校、家庭等多方合力,治理成效才能明显。

防范校园欺凌,笔者以为,重点是以防为主,关键是做好思想道德教育。在升学和就业压力下,学校和把教育重点都放在了学生的学习上,而关于德育、美育的教育或者缺失或者

打折。长期以成绩“为王”的教育模式让一些孩子丢失了美德,习惯用欺凌或暴力解决问题。为了孩子的健康成长,我们要上好思想道德教育课,引导他们“扣好人生第一粒扣子”。同时,作为学生人生路上的指明灯,老师要密切关注学生的心理健康,发现问题及时和学生进行沟通,必要的情况下要做好家访,及时将问题化解在萌芽状态。家长也要关注孩子的心理健康,及时排解孩子的烦恼。此外,在网络环境下,很多学生过早地接触到网络,网络上五花八门的信息对孩子的成长也有一定的影响,这种情况下,家长要对孩子加以正确引导,避免接触不良信息,给孩子树立正确的世界观、人生观、价值观。

每个孩子都是祖国的花朵、家庭的未来,不能受到伤害,更不能伤害别人。对已发生的校园欺凌行为,我们绝不能姑息,对孩子的思想道德教育也不能缺失。孩子拥有健康的身心,家庭才有未来。



琐事闲聊

树立文化自信 当好家乡代言人

□高倩

最近,安阳融媒微信公众号推出了非物质文化遗产和甲骨文动漫系列视频,让地方的文化资源搭上了网络快车,以更鲜活生动的形式来到了大众面前。悠悠洹水、巍巍太行、文峰耸秀、老城古巷,奇妙的甲骨文、独特的地方美食……安阳是一座有着千年文明古城,历史文化底蕴深厚,如何树立文化自信,当好家乡代言人,值得我们深思与探索。

宣传家乡的方式很多,文化元素、文化资源无疑是其中最富内涵与韵味的一种,为城市增添了厚度与魅力。有关部门不妨对这些文化宝藏加以开发利用,让这些代表地方的文化元素成为家乡特有的文化符号与文化名片。比如市交通运输局在全市交通运输行业发出积极推动文明旅游的倡议。我市出租车行业积极响应,司机在安全、准时把乘客送到目的地的同时,还向他们推荐安阳的旅游资源和特色小吃。出租车是展示城市形象的一个移动窗口,车体的卫生状况、司机的一言一行,都可

会对外地游客认识安阳形成一定影响。在全市交通运输行业发出推动文明旅游倡议,每个移动窗口成为安阳文明与城市形象的推介官,不仅让从业者对家乡有了更深刻的认识,激起了他们热爱家乡的情怀,也有助于外地人认识安阳、了解安阳。

作为城市大家庭的一员,我们生活在这片热土上,每个人代表的都是安阳形象,都可以成为家乡文明的宣传者、推介者。前段时间,我市举办了“最美安阳短视频”大赛,微信公众号上也发布过一些网络大咖和新晋网红对家乡的推介,成功将流量转换为增强城市影响力与促进城市发展的新动能。生活中,每位市民都可以通过做一些力所能及的事情为家乡代言。

文化自信是最基本、最深沉、最持久的力量。于国家、民族来说,向上向善的文化是一个国家、一个民族休戚与共、血脉相连的重要纽带;对一个城市来说,增强文化自信可以汇聚起热爱家乡与建设家乡的强大力量,让每个人都投入进来,为家乡代言,为家乡的发展赋能。

新学期 开启美好新生活

□高咪

本周,我市中小学将陆续开学,经历了暴雨侵袭、疫情重卷的波折暑假生活,秋季开学工作能够正常重启可谓来之不易。

今年秋季学期,是“双减”政策实施后的首个学期,校园生活也将迎来许多新变化。按照政策规定,新学期开学后,学校要严格执行均衡编班的新规定,不得以任何名义设置重点班;严格执行考试管理规定,不得违规组织考试,考试结果不排名、不公布,不得按考试成绩给学生调整分班、排座位;小学一二年级不进行纸笔考试,提供课后服务的老师可以弹性上下班等。要让“双减”政策起到实效,需要学校、家长和社会形成合力,因为“双减”不光是学校的事,习惯了内卷

的家长也要调整自己的焦虑心态,认识到比起课业和教学压力,学生精神压力释放同样重要,这也是“双减”的另一层含义。

除“双减”政策外,受人关注的还有国家新闻出版署就防止未成年人沉迷网络问题发布的新规。未成年人还处在身心发育阶段,自控能力相对较弱,容易沉迷网络游戏,甚至产生依赖。新规实施后,未成年人只能在固定时间、固定时段,玩固定时长的网络游戏。防止未成年人沉迷网络游戏,除了需要家长、老师履行监护教育职责,加强关爱保护和约束规范之外,相信张弛有度的管理新规能让越来越多的未成年人体会到自律带来的快乐。

当前,我省疫情已经清零,然而,校园人群密集,空间密闭,秋季开学并不意味着疫情防控各项举措的松懈,相关部门

必须把校园防疫措施做到位,共同织密疫情防控网。在我市的开学工作新闻发布会上,明确规定了相关防控细则,从师生健康状况“日报告”“零报告”制度,到加强环境治理消杀、校园闭环管理等方面细化举措、明确责任,这为各学校提供了指导方向。有的学校开学前就进行了防疫演练,通过体温检测、信息核验、行李消毒等环节,让防护措施更流畅、更细致。也有一些学校将疫情防控、防汛救灾等内容作为开学第一课,帮助广大师生在思想上形成“高压线”,提升自我健康管理的意识和能力。

在这个不同以往的秋季学期,学生面对的是人生里程碑上的又一个加油站,我们要鼓励学生珍惜美好的校园时光,让他们插上理想的翅膀,用勤奋和拼搏谱写青春美好华章。

征稿启事

《美好生活之我见》面向社会征稿,如果您有对美好生活的点滴感悟,如果生活新变化为您带来满满的幸福感和获得感,请写下来分享给读者。来稿请发送至邮箱 ayrb-plb@126.com,期待您的参与。



河南新闻奖名专栏



校园食品安全不容忽视

相关部门8月31日发布通知,要求统筹做好疫情防控和秋季学校食品安全工作。校外供餐单位和学校要严格落实食品安全主体责任,全面开展自查。发生洪涝灾害的地区,校外供餐单位和学校食堂不得使用洪水浸泡过的食品原料加工制作食品。

(新华社发 程硕 作)