

让公共服务延伸至“最后一公里”

本报记者 陈 郁

改进群众办事体验

“过去办事总要跑两三个部门,等上个三五天!现在,只要来受理中心一次就可以了。有些简单的事情,10分钟就搞定。真是又快又方便!”正在所在社区公共服务受理中心为老母亲办理医保事宜的上海市民姚女士这样告诉记者。

经过数年实践,上海市的社区公共服务综合信息平台建设取得显著成效。依托社区事务受理服务系统,通过服务事项的统一受理、数据沉淀、业务协同、信息互通、统计分析和量化管理,上海市各职能部门按照“前台赋权、后台履责”的原则,将与社区居民基本生活和保障密切相关的政务咨询、受理、办理、出证等服务下沉,纳入受理系统集中受理,每个受理中心设置综合窗口,“一站式”提供10多个政府部门的近200多项服务事项,打破了业务壁垒和条线界限,实现了“一人能办多件事,一个窗口可办所有事”,不仅促进了社区公共服务资源的集约整合,也提高了办事效率,方便了群众。“通过各部门联动的社区公共服务机制,受理中心即办件的数量由原先的30%上升到60%以上,即办件的平均办理时间由20分钟降到8分钟左右,群众办一件事原先平均要跑3至5个部门,现在办近200件事只要进一扇门。”上海市民政局的同志告诉记者。

为强化信息服务的技术优势,提高社区公共服务的整体效能,改进人民群众的办事体验,《关于推进社区公共服务综合信息平台建设的指导意见》提出,集成条线信息系统,打破部门职能界限,实现综合服务“一口清”;优化公共服务流程,扩大交互认证范围,实现身份证办事“一证通”;开发智能终端产品,丰富信息服务内容,实现网络、呼叫、窗口服务“一体化”;拓展平台服务功能,发挥市场决定作用,实现公共、志愿、商业服务衔接“一条龙”等多项服务功能和政策措施,最大限度激发社区公共服务活力,最大限度对接社区居民需求。

社区是党和国家各项政策措施惠及群众的“最后一公里”,社区公共服务的水平在一定程度上体现了政府公共服务的效果。

为贯彻落实党的十八届三中全会精神,“健全基层综合服务管理平台,及时反映和协调人民群众各方面各层次利益诉求”,日前,民政部、国家发展改革委、工业和信息化部、公安部、财政部联合下发《关于推进社区公共服务综合信息平台建设的指导意见》。

促进政府职能转变

近年来,在宏观层面,我国基本公共服务的制度框架已经基本形成,但具体到社区范围,居民群众日益增长的服务需求与社区公共服务质量之间的矛盾仍然尖锐。“特别是由于条线分割和职能壁垒,导致社区公共服务日益‘碎片化’,主要表现为统筹规划缺乏、机构人员交叉、操作流程复杂、信息共享困难。这不仅增加了基层行政成本,也增加了居民办事难度。”民政部基层政权和社区建设司副司长刘勇说。此外,一些社区虽然提供“一站式”服务,但因为缺乏技术支撑和机制创新,条线人员合

并后苦乐不均、忙闲不均的矛盾难以解决,社区公共服务资源闲置浪费严重。

为切实解决由条线系统分割导致的资源浪费、重复建设、效能低下和“信息孤岛”现象,《指导意见》从系统开发、功能集成、网点布局、人员管理和制度规范等多个方面,强化了“资源整合、信息共享、业务协同”的建设思路,提出设立社区政务服务统一办理界面,推动各类社区信息系统向综合信息平台迁移或集成,最大限度精简基层业务应用系统、服务终端和管理台账,规范综合信息平台与各类社区信息系统的共

享范围、共享方式和共享标准,建立“数据一次采集、资源多方共享”的信息采集制度,建设统一调配管理、胜任“综合服务”的社区公共服务队伍等。

“综合信息平台建成后,原则上部门业务应用系统不再设服务端或向社区延伸,其承载职能和所需数据由综合信息平台一并提供和采集。这既落实了中央关于改进政府公共服务提供方式的要求,促进了政府职能转变,又呼应了基层干部和居民群众关于减轻行政负担、简化办事程序、增强服务效能的愿望。”刘勇说。

推进社会治理创新

2012年11月,江西省南昌县的统一电子政务平台建成后,打通了公共服务综合系统与社区服务窗口、政府网站之间的通道,居民不但可以在服务窗口提交申请,还能通过综合服务系统和政府网站实时了解办事过程,拉近了公众和政府之间的距离。目前,南昌县的社区公共服务信息系统已经延伸到全县所有乡镇和村(社区),实现了居民办事“大事不出乡镇,小事不出社区,政务服务在家门”的目标。

“通过服务前台、流程、机制和队伍的整合,社区公共服务综合信息平台开辟出一条推进社区基本公共服务一体化供给的创新思路。这也是推动基层社会治理创新的现实需要。”民政部办公厅副主任王金华说。

当前,我国既处于发展的重要战略机遇期,又处于社会矛盾凸显期,许多过去行之有效的管理理念、制度、手段越来越难以完全适应新的形势和新的需要。“迫切需要改进社会治理方式,强化基层社会治理的设施基础,推动基层社会治理模式创新,提升基层社会治理的整体效能,推进基层社会治理向服务主导型、多元参与型和源头治理型转变。”刘勇说。

为此,《指导意见》提出“坚持政府引导、社会参与,坚持服务为本、均等覆盖,坚持统筹规划、资源整合,坚持标准先行、规范建设”的工作原则和“发挥政府在规划建设、运行管理和经费保障方面的引导作用和兜底功能”的要求,并明确了行政力量、商业力量、社会力量在综合信息平台建设

中的职责定位。其中,政府要为平台建设提供组织、资金、制度保障,企业和社会公众要积极参与平台建设,运用技术、人才、资金和信息基础设施方面的优势,降低建设成本,提升信息产品、服务和内容的有效供给水平,充分发挥市场在资源配置方面的决定性作用。

“未来5至10年内,我国综合信息平台建设将实现‘全人群覆盖、全口径集成、全区域通办’的目标。服务对象上,向包括流动人口在内的全体社区常住人口平等开放,服务内容上,为所有面向公众、保障民生的政府公共服务项目提供支持,服务范围上,居民群众可在综合信息平台有效覆盖的任意网点提交服务申请、查询服务进度、获取服务结果。”刘勇说。



本期人物:冀冬,北京人,保益互动科技发展有限公司首席执行官

努力用科学技术改善盲人的生活

本报记者 陈 颀

在北京中关村微软亚洲研究院的大楼里,保益互动科技发展有限公司极为特殊,既无微软的直接投资,也同微软的主营业务关系不大,却在微软办公大楼里拥有10多个位置。公司的37名员工中,有24名是盲人。30多岁的冀冬是这家公司的首席执行官,他说,“我一直梦想着能够开发出可以改变人们生活的软件。2008年,我遇到了现在的合作伙伴曹军,他是一名盲人,希望能为盲人朋友提供一种手机,使他们能够和正常人一样享受手机带来的便利生活”。

也许因为长期和盲人打交道,冀冬与人流完全凭声音的变化,而无需眼神和肢体语言。“我第一次看到盲人用我们开发的智能手机,像明眼人一样拨打电话时,感觉真是太神奇了!”冀冬向记者讲述起用互联网技术为盲人打开生活中另一扇大门的创业之路。

最初,冀冬以为只要能够满足盲人接听电话、收发短信等基本功能就行了,但是盲人用户告诉他,他们也要用QQ、要使用浏览器和支付宝,简单一句话,就是“你能用什么,我们也要和你一样”。

用户的需求就是研发的方向,但是开发起来谈何容易。冀冬说,“盲人的问题就是眼睛看不见,让盲人像明眼人一样使用智能手机阅读浏览器,这对我来说是一个‘科技深井’。但是我希望,依靠科技的力量提高盲人群体的生活水平”。冀冬的梦想得到微软的大力支持。

2012年,保益互动加入了微软“新创企业扶植计划”项目,冀冬就这样开始了不一样的创业旅程。

在微软云加速器项目的扶持下,冀冬和团队成员所开发的应用程序“保益悦听”可以让盲人群体像正常人一样使用各种手机和数码设备,极大地改变了盲人朋友原有的生活方式。目前,保益互动已开发出多款面向盲人的智能手机软件,其中,“保益悦听”这款公司的拳头产品让7万盲人用户受益,同时也为公司带来上百万元的营业收入。冀东说,“我国有1000多万盲人,我们努力的方向就是把信息技术的便利带给他们,帮助他们改善生活,用科技创新点燃新的希望”。

快讯

民政部研究推广结婚登记颁证服务

本报讯 记者日前从民政部了解到,民政部正在研究推广结婚登记颁证制度,鼓励婚姻登记机关在给每对新人颁发结婚证的同时举办颁证仪式。

民政部要求,举行结婚颁证仪式应当坚持自愿原则,不得附加任何损害当事人利益的条件。同时,坚持免费颁证服务,不得强制、劝说、暗示当事人支付费用。据了解,目前上海、山东、湖北、北京等地民政部门婚姻登记机关已开始推行免费结婚登记颁证仪式。(岳阳)

“养老护理员职业技能竞赛”举办

本报讯 由民政部、人力资源和社会保障部主办的“第三届全国民政行业职业技能竞赛暨全国第二届养老护理员职业技能竞赛”,日前进入决赛阶段。通过层层选拔,91名选手脱颖而出进入决赛。

主办方表示,我国正面临人口老龄化的严峻挑战,现有养老护理人员总量严重不足,希望通过竞赛为广大养老护理人员搭建一个开阔视野、增长才干、相互学习的新平台,为养老护理工作创建一个展示实力和形象的新窗口,为养老护理事业培养、造就一批理论扎实、技艺高超、技能精湛的新人才。(杨希)

中华慈善博物馆面向社会征集藏品

本报讯 经国务院办公厅批准,民政部支持建立的我国首个慈善专题博物馆“中华慈善博物馆”今年5月在江苏省南通市开工建设。民政部日前开始面向全国民政系统和社会各界公开征集中华慈善博物馆藏品。

据了解,此次征集重点包括记录和传播中华慈善思想的古籍、文献、报刊;古代官府褒奖善人善事的牌坊、勋章、奖章、证书、牌匾,以及各种劝善书、功过歌;记录历代重要慈善政策和制度、重要慈善事件、重大慈善活动的文献、照片、收据、统计图表、影视资料,以及相关的艺术作品、实物等。(吴博峰)

本版编辑 张 雅

转变职能

首先要转变观念

张蔚蓝

到广东深圳和东莞采访商事登记制度改革试点。由于两地所处的位置以及各自固有条件不同,在改革的思路、设计及所循的“路线图”上也自然有所不同。但是,改革的目标一致、成效一致,都极大地激发出民间投资的创业热情,有效提高了行政效能,有力推进了政府职能转变。

商事登记制度改革为市场、为群众,乃至为经济社会发展带来的变化令人欣喜。除了新增市场主体数量和新增企业注册资本金的大大增长、营商环境的大大改善以外,工商登记效率也大幅提升。例如,在两个试点地区的工商登记窗口,群众等候时间不超过1小时,执照一般在1个工作日发出,最长不超过5个工作日。在对政府部门行政效能的满意度调查中,深圳市的工商登记位列前茅,群众满意度最高。

而谈到此项改革为政府部门带来的变化,两地的同志都说,是“观念上的改变”。

行政效能大幅提升,这是令群众拍手称快的事,但对政府部门而言却无形中增加了不少负担,例如限时办结,例如“宽准入”之后的“严监管”,还有“一窗口”受理之后的多部门后台流转与协调。实际上,“一窗口”受理之后,所有该走的程序照样在走,只不过从前台转入后台,从改革前的办事群众自己跑路转变为政府部门“跑路”。群众的负担减轻了,政府部门的工作压力着实变重了。

在此前提下,就需要转变观念,以国家的发展大局为重,以满足群众的需求为重,将工作流程设计由“以我为主”转向“以群众为主”,促进“管理型”政府向“服务型”政府的转变。

作为推进政府职能转变的一项重要举措,商事登记制度改革的目的是促进政府部门简政放权,创新监管方式,明晰责权范围,强化部门间的协同监管,落实部门监管责任。同时,进一步划清政府、市场和企业之间的界限,政府管好该管的事情,充分调动市场和企业的积极性,激发市场活力。从已有的试点经验看,改革的倒逼机制促进了观念的转变,而观念的转变,又反过来作用于改革,促进了改革的进一步深化与创新。



新华社发 商海春作

甘肃兰州市近日发出首份食品安全“黑名单”,除实名曝光外,更备注店家所在地址,5名使用回收油脂的老板及厨师获刑。如此“赤裸黑名单”迅速成为市民关注焦点。

铁岭大和村农民的“双变迁”

本报记者 张允强

如果说他们是农民,却多数进入企业务工、按月挣工资;如果说他们是市民,却离土不离乡。过去两年间,辽宁省铁岭市昌图县八面城镇大和村借力城镇化,实现农民生活方式和身份的“双变迁”。

两年前,大和村还是另外一个样子:全村500多户分散经营着1.1万亩耕地,生产成本居高不下,土地又束缚着劳动力动弹不得,一年下来,家家户户的经济收入皆十分有限。

2011年3月,八面城镇与辽宁曙光建设集团合作,在大和村组建成立曙光农机专业合作社。农民可自己经营,也可以土地为股加入合作社,秋收后按比例分红,由合作社负担洪涝等自然灾害导致的减产减收。当年,90%以上的农户入社成为享受分红的“股民”。

手握1万多亩耕地,合作社有了说话的“底气”,与吉林天丰集团签订糯玉米和

马铃薯订单,成功注册“思糯”、“曙合”农产品商标,生产的糯玉米、角质玉米、马铃薯、水稻通过国家有机产品认证。凭借全程机械化作业的成本优势、统一经营的规模优势及订单合同的价格优势,合作社当年即获丰收,农民人均增收20%以上。

八面城镇没有让摆脱土地束缚的农民就此清闲。合作社兴办加工包装、储藏运输等经济实体,镇里扶持二三产业发展,大幅提升农村转移劳动力的承载能力。截至目前,大和村多半农民离土不离乡,变身成为产业工人,享受到“工资收入+入股分红”的双薪待遇。农民李志以土地入股加入合作社以后,进入曙光集团担任司机,每月工资2700元,爱人王桂华在肉禽企业业务工,月工资1600元,两口人“土地分红+工资”年收入超过6万元,是两年前的3倍。

生活方式、农民身份实现变迁后是否

还有打算?规划已经“出炉”:当地将以大和村为中心,以八面城镇铁路以北6个行政村、41个自然屯、3500户、1.2万农民为重点,利用3至5年时间,合村并屯建成区域面积6平方公里的曙光农民新村。农民可以利用旧房免费换新楼,免费安装地热等基础设施,免交冬季取暖、物业管理及自来水费。

“农村城镇化的前提是自愿,如果农民不乐意,一切都是白搭。”八面城镇相关负责人说。新村建设规划得到农民支持,截至目前,大和村95%以上的农户签订了拆旧建新、合村并屯新建农民住宅楼房屋拆迁与补偿协议。

铁岭城镇化不只大和村一处,方式也不只农民就地城镇化一种。据了解,铁岭市将推进18个中心镇建设和铁岭新城建设。其中,建在湿地上的铁岭新城,被国家住建部作为样本向全国推广。