

## 山西晋城推进政务服务标准化规范化便利化——

## 优化软环境 提升硬实力

本报记者 梁 婧

## 各地新亮点

让办事群众“一看就明白”“一读就会办”“一点就能办”；推出132个“一件事一次办”集成服务套餐；建立“政务服务驿站”10个，医保驿站287个，不动产银行服务网点134个……

山西省晋城市依托“放管服”改革，以“互联网+政务服务”为抓手，坚持为市场主体和办事群众提供全方位、全天候、全过程、全周期暖心服务，从梳理事项清单开始建立标准化，从约束审批行为发力促进规范化，从打造极简审批入手提升便利化，“晋心服务”政务服务品牌效应日益显现，市场主体和群众满意度及获得感不断提升。

## 标准化助力“晋心服务”

“听说以前办完至少得20多天，我们当天就办下来了。”晋城市宏远房地产开发有限公司负责人常开明用手机向记者展示刚刚领到的房地产开发企业资质证书，“从申请到领证，没有跑过一次腿，就是在网上交了一份申请表、一份承诺书，真是太方便了。”

宏远房地产的经历，是晋城市推动政务服务标准化规范化便利化、为市场主体提供优质“晋心服务”、打造全国一流政务服务品牌的一个缩影。

“所谓标准化，就是事项清单标准化、办理流程标准化、服务规范标准化。”晋城市政务服务中心四级调研员朱文彪说，在事项清单标准化方面，晋城市政务服务大厅聚焦依申请六类权力事项和公共服务事项，紧盯企业群众办理的高频事项，印制380项标准化一次性告知单，实行“一事一告知”，让申请人“一看就明白”“一读就会办”。

在办理流程标准化方面，组织各部门对照权责清单十类事项和本部门公共服务职能，形成各自政务服务事项清单，通过政府门户网站、部门网站和有关专网向社会公布；对每个政务服务事项，按照企业群众办事的不同情形，拆分成最小颗粒，市本级455个政务服务事项共拆分成办事情形893种，直观展示办理情形所需材料、办理时限、办理环节等关键信息，减少了群众跑腿次数，提高了办事效率。

同时，该市政务服务大厅还针对实体大厅场所设施和窗口人员服务行为，制定出台《晋城市政务服务中心现场管理标准规范》和《晋城市窗口及窗口工作人员考核办法》，从大厅环境、窗口管理、服务行为、规范用语、设备网络、工作秩序、考核评估等方面形成了现场管理标准，促进了政务服务作风改进。

标准引领更舒心，基层办事不用愁。如今的晋城市，企业群众无论是在城市街道，还是在乡镇农村，都能享受到高效便捷又暖心的“一站式”政务服务。

## “一件事一次办成”

“半个小时领到3种证，这在以前都不敢想。”前不久，位于晋城市泽州县金村镇的山西凤兴药房连锁有限公司金村二店，其负责

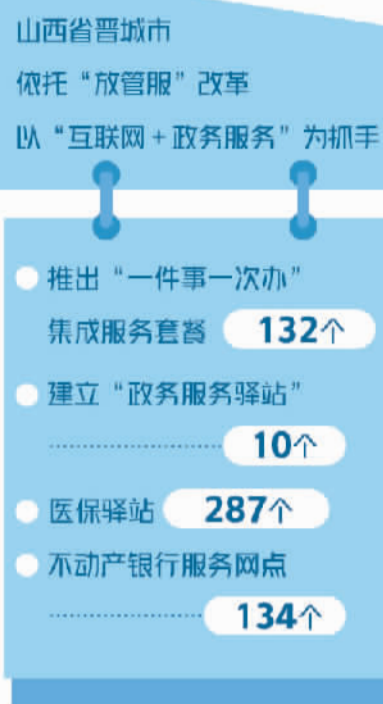
冬日暖阳下，河南省周口市川汇区城北街道办事处火庙行政村豫东渔牧养殖场内，工人在鱼池边按时投放饵料。

这个面积约130亩的养鱼场，从南到北排列着98个波光粼粼的漏斗型鱼池。50岁的“鱼老大”朱前进是周口市豫东渔牧农业有限公司董事长，公司产品覆盖河南省及周边省市的清江鱼市场，每日固定客户销量即便在疫情期间也达到上万斤。

“这种鱼从育苗长到1斤左右需要1年，此后生长迅猛，快的1年可长到6斤左右。”朱前进说，渔场采用的是郑州市水产技术推广站的池塘生态循环养殖模式，运用漏斗型循环设计、精准投喂、智能控氧、湿地生态循环系统、菌藻调控、温控养殖“六大技术”，水池用防渗布铺成，与土隔绝。这样养的鱼没有土腥味，是生态有机食品。

得益于可靠的产品质量和稳定的销售渠道，豫东渔牧公司目前拥有标准化“168”鱼池98座、大型矩形水循环过滤蓄水池2座。朱前进说：“今年一季度我们投放鱼苗98万尾，预计养成后可供应鲜鱼200多万斤，销售额有望超过2000万元。”

“流沙河两岸是多年来的废弃地。2020年，在区直部门的大力支持下，我们规划建设了流沙河产业经济带。”邵火庙行政村党支部书记孙林林说，通过盘活闲置土地，先后引入豫东渔牧、河南蹦蹦牛农业科技有限公司、浩扬食



人王梅只用了不到半小时时间就领到了《药品经营许可证》《医疗器械经营许可证》和《第二类医疗器械经营备案凭证》3张证。这是晋城市行政审批服务管理局“我要开药店一件事”+药品经营许可证、医疗器械经营许可证双告知承诺制企业受益的开端。

今年以来，晋城市审批局系统线上发力，进一步完善网上办事引导功能，逐项制定办事指南，精准配置法律依据、申请条件、申请材料、办理流程、特别程序、中介服务等36个要素，在晋城市政务服务网统一对外公布，提供简明易懂的操作说明，让办事群众“一看就明白”“一读就会办”。

此外，晋城还以企业和群众需求为导向，围绕投资项目、企业运营和公民个人生命周期某一阶段，需要到政府两个以上部门或者到一个部门办理两个以上紧密关联的不同事项，特别是跨部门跨层级跨地域跨系统的多个关联事项，经过整合梳理、流程打造之后，集成优化为企业群众视角的线上线下同标准办理的“一件事”，实现多个事项“一次告知、一表申请、一套材料、一窗(端)受理、一网办理”，大幅减时间、减环节、减材料、减跑腿，让企业群众办事更顺心、更省心、更舒心、更暖心。

“通过降低门槛、整合集成、优化流程，从原来的45个工作日压减至12个工作日，再到如今的当场办结，这是晋城市深化‘证照分离’、扩大‘告知承诺制’范围、打造‘我要开药店一件事’套餐服务的结果。”朱文彪表示，目前，晋城市行政审批部门围绕公民个人、企业运营、投资项目，推出132个“一件事一次办”集成服务套餐。

## 农业有前途

“中心监测到南明街道某餐饮店油烟排放浓度平均值超过2毫克每立方米，平台发出警报，请立即处理。”近日，浙江省新昌县综合行政执法局特勤中队队员金昱通过“数字城管”平台收到指令，立即赶往现场处理。经核实调查，执法部门要求经营户限期整改，并对油烟净化装置进行清洗。整个案件处理用时不到1小时。

“执法透明公正，免去很多跑腿事项，更让我们牢固树立法治观念，在合法合规经营中提高餐饮质量和竞争力。”餐饮店负责人说。浙江新昌以数字化应用为抓手，加快完善政府监管体系和闭环行政执法体系，以“放管服”改革破解发展难题，借力行政执法体制改革提升经济政策效能，为市场主体“改良土壤”，营造良好法治环境和营商环境，促进市场主体健康发展。

作为全国唯一的“大综合一体化”行政执法改革国家试点，浙江对行政执法领域进行体制重构、流程再造，开展了一场系统性、整体性集成变革。

## 农民有奔头

“中心监测到南明街道某餐饮店油烟排放浓度平均值超过2毫克每立方米，平台发出警报，请立即处理。”近日，浙江省新昌县综合行政执法局特勤中队队员金昱通过“数字城管”平台收到指令，立即赶往现场处理。经核实调查，执法部门要求经营户限期整改，并对油烟净化装置进行清洗。整个案件处理用时不到1小时。

“执法透明公正，免去很多跑腿事项，更让我们牢固树立法治观念，在合法合规经营中提高餐饮质量和竞争力。”餐饮店负责人说。浙江新昌以数字化应用为抓手，加快完善政府监管体系和闭环行政执法体系，以“放管服”改革破解发展难题，借力行政执法体制改革提升经济政策效能，为市场主体“改良土壤”，营造良好法治环境和营商环境，促进市场主体健康发展。

## 做群众身边的“店小二”

“我腿脚不灵便，担心办低保要来回跑几趟，没想到村干部很快就帮我把手续办好送到家里。”晋城市阳城县白桑乡盘龙村的张小廷老人说，今年77岁的他听力二级残疾，50多岁的儿子张兵是智力二级残疾，父子俩想要申请办理低保，但不知从何办起。

村里的红色代办员张晚荣了解到这一情况后，先在村里完成低保申报初审“村直办”，又拨打镇里便民中心电话进行沟通和情况说明。待了解清楚办理流程和所需资料，张晚荣开着车载着父子俩到镇政府，全程帮忙办理所有低保手续。办理妥当后，又将父子俩送回到家里。

在阳城县，像张晚荣这样的村级红色代办员已经有551名，这是一支以党员骨干为主要力量、懂政策、会办事、能跑腿的红色代办员队伍。这也是晋城市构建市县乡村四级政务服务标准化体系、“一站式”政务服务建设的缩影。

“在以‘数据多跑路’换取‘群众少跑腿’的基础上，通过强化政务基础、创新服务模式，真正做到送服务上门办、建网点身

边办、不打烊随时办。”朱文彪说，近年来，晋城持续完善政务服务大厅“一站式”功能，设置公安事务、不动产、投资项目等7个专区，入驻事项1186项，实现了全市政务服务“一个站”；形成全市政务服务“一张网”，依托各级政务服务(便民)中心(站点)，推出“红色代办”“项目长”等个性化代办服务。

同时，针对业务量相对集中的事项，送服务上门办，推出“送政策、送流程、送模板、送服务，听意见、听问题、听需求、听进度”的“四送四听”人企走访服务，面对面沟通了解并解决企业的困难；实现就近办，在全市建立“政务服务驿站”10个、医保驿站287个、不动产银行服务网点134个；打造“不打烊”政务服务超市，推出347个服务事项自助办理；推进税务事项“全市通办”，通过提升系统权限，统一事项范围、材料标准、办理流程，实现130项涉税业务“全市通办”。

“我们将着眼强基础夯基固本、创新举措提能力、高效便民全网推，持续推动政务服务体系标准化规范化便利化，形成了‘一窗办、一次办、马上办、掌上办’的‘晋心服务’品牌效应，为全市高质量发展贡献最大力量。”晋城市政务服务中心主任牛大为说。

## 浙江新昌试行大综合一体化行政执法改革——

## 一支队伍管执法

本报记者 柳 文

“中心监测到南明街道某餐饮店油烟排放浓度平均值超过2毫克每立方米，平台发出警报，请立即处理。”近日，浙江省新昌县综合行政执法局特勤中队队员金昱通过“数字城管”平台收到指令，立即赶往现场处理。经核实调查，执法部门要求经营户限期整改，并对油烟净化装置进行清洗。整个案件处理用时不到1小时。

“执法透明公正，免去很多跑腿事项，更让我们牢固树立法治观念，在合法合规经营中提高餐饮质量和竞争力。”餐饮店负责人说。浙江新昌以数字化应用为抓手，加快完善政府监管体系和闭环行政执法体系，以“放管服”改革破解发展难题，借力行政执法体制改革提升经济政策效能，为市场主体“改良土壤”，营造良好法治环境和营商环境，促进市场主体健康发展。

作为全国唯一的“大综合一体化”行政执法改革国家试点，浙江对行政执法领域进行体制重构、流程再造，开展了一场系统性、整体性集成变革。



## 地方观察

党的二十大报告提出，全面发展协商民主。推进协商民主广泛多层制度化发展。基层协商是中国特色社会主义协商民主的重要实践形式。近年来，山东按照“协商于民、协商为民”的要求，紧紧围绕完善基层党组织主导的多方主体广泛参与、内容丰富、形式多样的基层民主协商制度机制，深化协商实践，加强探索创新，推动基层协商真正成为解决群众急难愁盼、改善民生服务、化解矛盾纠纷、增强人民群众幸福感的桥梁。

基层民主协商，必须立足解决群众利益问题。实践证明，只有聚焦群众切身利益协商，才能真正调动和激发群众参与协商的内生动力。山东坚持凡是涉及群众切身利益的事都充分听取群众意见、与群众协商，专门出台《山东省乡镇(街道)协商指导目录》和《山东省村(社区)协商指导目录》，围绕城乡建设、经济发展、公共服务、民生保障、村(居)民自治、公益事业等8个方面，明确乡镇(街道)协商事项68项、村(社区)协商事项54项，并指导173个县(市、区)和功能区结合实际制定乡镇(街道)和村(社区)协商目录，最大限度将群众关心关注和事关切身利益的事项全部纳入协商范围。

基层民主协商，必须突出解决参与度不够问题。只有调动各利益相关方广泛参与，才能使协商结果兼顾各方利益，寻求最大公约数。近年来，山东在引导基层自治组织、村(居)民代表、“两代表一委员”、群团组织、各类经济组织等参与协商的同时，还围绕培育和扩大协商主体，投入资金7488万元，建立社区社会组织孵化平台1538个，培育社区社会组织18.3万个；建设乡镇(街道)社会工作站1803个，吸纳专业社会工作人才5126人；注册社区志愿服务队11万支，发展志愿者1739万人，有效扩大了基层协商参与度，激发了协商活力。

基层民主协商，必须解决协商载体不丰富问题。丰富有效的协商载体，是引导基层群众表达诉求、提出协商事项、开展协商实践的重要形式和途径。近年来，山东围绕丰富协商实践载体，在全省建立村级议事协商示范点1000个，评选基层协商创新案例93个，先后推广济南“汇民连心”、烟台“阳光17议”、青州“街坊议事”、乳山“与邻有约”、单县“乡村夜话”等协商经验。同时，加强协商结果运用，有效解决了村(社区)集体财产处置、物业服务、环境改善等大量涉及群众利益的突出问题。例如，寿光东方东村通过“精准议事、科学协商”，顺利流转土地167亩，建成35个高标准蔬菜大棚，户均年增收8.6万元，村集体年增加收入35万元。股州市通过“广场夜话”，协商解决了社区文体活动场地、器材等问题，新增社区综合服务设施96处，打造新型社区邻里中心4处，让居民群众切实尝到了基层协商的甜头和好处。

本版编辑 徐 达 美 编 倪梦婷

持续深化，但内核始终未变：让基层执法从“九龙治水”变为“一龙管水”，提升基层治理法治化规范化水平，释放改革创新活力。

今年以来，新昌进一步整合精简执法队伍，下沉执法权限和力量，强化跨部门跨层级跨区域协同，全面推进执法监管数字化改革，推进公正文明执法。目前，新昌9个镇街实现“一支队伍管执法”。改革后，当地综合执法案件同比增长46.8%，投诉举报同比下降35.5%，没有出现行政诉讼败诉和行政复议纠错的案件。

“我们看重的不是政府给了多少扶持政策，而是能否营造法治化、公平化的营商环境，建立权责明确、透明高效的事中事后监管机制。”浙江本发科技有限公司总经理梁贤军说，“这轮行政执法改革，企业办事从‘到处找部门’变为‘找一个政府’，加之数字化改革形成更加透明的正向激励和反向惩罚，倒逼市场主体实现行为自律。”

新昌县相关负责人表示，将在整合执法队伍、打通监管数字应用、完善制度规范体系等方面持续发力，突出鲜明辨识度和影响力，形成更多可复制、可推广的标志性成果，创造更优营商环境，让更多市场主体和群众享受改革红利。