

建设让人民满意的政务服务中心

杨志军

江苏省政务办审批服务管理处

政务服务中心是优化营商环境的重要阵地，是加快转变政府职能、提升政务服务效能的重要载体，是建设人民满意服务型政府的重要窗口。“十四五”时期进一步加强全省政务服务中心建设，必须始终坚持以人民为中心的发展思想，进一步坚定走在前列的目标追求，坚持标准化引领，坚持问题导向，推进极简审批，打造最优服务，不断提升政务服务便利度、群众获得感和满意度。

在目标规划上，坚定走在前列的追求。近年来，全省政务服务中心建设取得长足进步。省级建有省政务服务中心，13个设区市、95个县（市、区）全部建有政务服务中心，1250个乡镇（街道）建有为民服务中心，20132个村（社区）建有便民服务中心，此外还有开发区类政务服务中心75个。全省政务服务系统有各类从业人员12万余名，年办件量约1.8亿件。总的来看，各级政务服务中心普遍具备“一站式”服务功能，办事窗口设置较为科学，软硬件设施比较齐全，各项制度规范日趋丰富完善，办事便利化程度较高，企业群众获得感持续增强。立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，加强政务服务中心建设必须紧紧围绕“强富美高”新江苏建设总目标和“争当表率、争做示范、走在前列”新使命新要求，自觉把走在前、做标杆作为目标定位，进一步打造覆盖全省、功能完备、运行高效、人民满意的五级政务服务体系，担当起履行深化“放管服”改革优化营商环境的责任和使命。具体来说，要继续完善“一门”服务，深化“综窗”改革，推进线上线下融合发展，打造极简审批，推动政务服务从“能办”向“好办”转变；围绕企业全生命周期优化服务，把企业服务放到离市场最近的地方，建成贯通省市县三级的为企服务平台；围绕个人全生命周期优化服务，把民生服务放到离百姓最近的地方，构建点多面广、贴近群众的基层服务体系，着力提升为民（便民）服务中心服务能力，努力把“最后一公里”打造成“最美一公里”，让江苏政务服务声名远播。

在路径遵循上，坚持标准化、规范化、便利化。党的十九届五中全会明确提出，要加快转变政府职能，深化简政放权、放管结合、优化服务改革，推进政务服务标准化、规范化、便利化。加强政务服务中心建设，要始终坚持标准领先，以标准化建设促进规范化服务，以便利化检验标准化建设成效。政务服务标准化是指对政务服务办事指南、服务流程、服务平台、监督评价等实施全方位标准化，同一政务服务事项实行同标准受理、无差别办理，为企业群众提供线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一、品牌形象统一的政务服务。具体而言，就是指对政务服务的主体、条件、流程、效率、质量等明确标准、细化规范、量化要求，对每项政务服务“由谁做”“怎么做”“做到什么程度”“达到什么结果”等作出明确、具体、可操作的标准性规定，让难以衡量的“软指标”成为一眼能看懂的“硬杠杠”。只有严格标准，才会有规范的服务，才能保证各项工作不因环境的变动导致服务质量改变，不因服务对象的不同造成服务质量的降低，实现“找谁都一样、谁找都一样”的规范化服务。

在方法理念上，坚持问题导向、目标导向、结果导向。问题是出发点，目标是根本点，结果是落脚点。坚持问题导向、目标导向、结果导向，是推进政务服务中心高质量发展的思维导图和方法路径。坚持问题导向，就是要回应时代关切和人民呼声，对接发展所需、基层所盼、民心所向，在攻难点、治痛点、疏堵点上下功夫，切实解决企业和群众在政务服务中心遇到的困难矛盾。要针对服务中心“一站式”功能不强、事项标准化建设进展缓慢、信息技术支撑弱、线上线下融合不够、办事清单公开公示不及时等问题，举一反三做好改进工作。坚持目标导向，就是要将党和人民事业发展愿景转化为具体行动，就是要落实省委省政府赋予的使命任务，努力把江苏打造成为“审批事项最少、办事效率最高、创新创业活力最强的区域”。要自觉以此目标为指引，理顺工作思路，瞄准目标抓落实，切实增强工作的前瞻性和方向性。坚持结果导向，就是要看改革发展的最终成果

是不是得到企业群众的认可，办事便利度和企业群众满意度是不是持续提升。这就要求把工作的主要精力用到履职尽责、干事创业上来，增强工作的务实性和有效性。

在建设内涵上，注重极简审批、智慧服务、品牌塑造。大道至简，政简易从。极简审批是审批服务的理念创新，并不特别定义某个事项或某一类审批，而是要通过优化审批流程，简化审批手续，进一步减事项、降门槛、去材料、通数据，让审批服务像网购一样方便。要始终坚持以“用户思维”优化“办事体验”，推行“综窗”改革、“一件事”改革，最大限度优化办事流程、缩短办事时限、减少办事材料，真正做到只进“一扇门”、只到“一个窗”、办成“一件事”。政务服务既要实现大而全，具备普适性、普惠性，又要呈现小而精，突出政务服务的精准性。要将企业和群众的需求作为改进政务服务的努力方向，适应不同群体的办事需求，灵活创新服务模式，方便企业和群众个性化选择办事方式，让办事人感受到政务服务的便利。借助大数据等信息技术，完善“直达机制”和“精准推送”，推动更多“免审即享”“触发即享”“不申自来”类服务，进一步提高政务服务体验。省政务办在“不见面”审批服务基础上，综合线上、线下服务优势，推出了“苏服办”政务服务品牌。全省政务服务系统要以“苏服办”为龙头，做好本地品牌与省级品牌的衔接，充分运用省级平台资源，打造独具特色的亮点工程，提升核心竞争力，加大宣传推广力度，形成全省上下贯通、亮点纷呈的政务服务品牌积聚效应。

在组织实施上，注重系统集成、协同高效、守住底线。坚持系统观念，是党的十九届五中全会提出的“十四五”时期经济社会发展必须遵循的原则之一。政务服务中心建设是一个系统工程，越是推进政务服务中心改革发展，越要注重改革的系统性、整体性、协同性，努力做到既总揽全局又重点突破，既重视整体又重视要素，注重改革举措配套组合，做到前后呼应、相互配合、形成合力。要强化责任担当，抓好政务服务中心改革发展的总体设计、统筹协调、整体推进和督促落实，强化政务服务中心进驻部门的协作，加强对政务服务前后台之间以及后台部门之间的统筹管理、系统整合和数据共享，持续优化跨部门政务协同办公流程，解决影响办事效率和企业群众获得感的难点、堵点问题，实现大厅内的事大厅解决。加强分中心的一体化管理，落实分中心一体化管理办法，健全完善制度机制，团结协作、联动配合、高效运作。加强对镇（街道）为民服务中心和村（社区）便民服务中心建设的指导，全面提升基层政务服务能力。守住作风形象方面的底线，既要切实抓好政务服务中心的综合治理，坚持不懈地抓好窗口服务和作风建设，又要真诚欢迎新闻媒体等的监督评价，借以倒逼改革、提升服务、树好形象。