

做好“三个服务” 践行为民宗旨

——在全市“三服务”工作动员大会上的发言摘登

释疑解难再靠前 服务举措再创新 工作作风再改进

高邮市城乡建设局

一、在靠前释疑解难中,疏通办事环节

我局将以“帮办服务零距离”为目标,不对投资者说不能,而是告诉投资者怎么办。一是强化业务培训。配合市政务办对各乡镇(街道)、园区项目代办工作分管负责人及代办人员进行业务培训。告知新上项目落户、建设的必备条件,以便各乡镇(街道)、园区在招商引资时做到心中有数,目标精确。二是强化舆论宣传。借助网络、报纸、宣传册等媒体,通过走进社区、镇村、企业等活动宣传规划、建设、绿化、燃气等事项的办事流程和办理要件,在解答百姓疑问和不违反法律规定的同时,尽最大可能变通并适时开展个性问题现场会办。三是强化接访调研。大力开展接访活动,将安排所有局班子成员参加开门接访和下访调研活动,对“市长寄语”、“12345”、“阳光信访平台”和上访人的诉求,做到及时、准确地答复。

二、在创新服务措施中,连通企业民生

我局将围绕人民群众和企业发展所急、所盼、所需,加大创新力度,服务民生,推行五大举措。一是发放“城建便民服务卡”。将建设行业管理职能范围内的路灯、燃气、市政道路、绿化等设施维修联系方式和责任人信息以服务卡的形式发放到社区百姓手中,使他们能便捷地找到对应服务部门,及时解决涉及城市建设方面给市民带来的生产和生活不便。二是建立“项目建设服务站”。我局将进一步前延服务平台,明确两个规划分局及三个基层规划所对辖区内所有批后项目跟踪服务,在开工前主动上门联系放线,开工后主动进行基础验线、竣工核线,并实行规划预验收制度,帮助企业顺利通过规划验收。三是多措并举开辟审批“快车道”。牵头在政务服务中心设立联合审图窗口,统一受理城建、消防、人防、气象施工图审图申请,实现四图联审。在企业主要申请材料齐全的情况下,采取容缺受理、先行规划审批,对重大重点项目实施模拟审批。此外采用政府采购方式提供企业建设工程日照分析复核服务,尽最大可能减轻企业负担。四是聘请工程监督员。对后街后巷维修改造等工程实施聘任监督员制度,聘任市民群众作为监督员参与工程事前、事中、事后实施全过程,定期召开座谈会收集反馈意见。五是发挥“集体研究会商会”作用。前一段时期我局专门成立了包括法律、规划、城建、审图等方面的专家组成的专门班子对近五年来规划建设

中30多个历史遗留问题进行逐一梳理、会商、会办,逐条提出解决办法。今后我们将继续大胆创新和变通服务,对涉及规划建设领域的疑难杂症问题,定期召开商会,为项目落地提供规划保障。

三、在改进工作作风中,畅通服务机制

完善规章制度,重视总结城乡规划建设实践探索中行之有效的经验做法,使之上升为政策文件和规章制度,形成长效机制。勇于责任担当,坚持政策范围内立即办,政策范围外法律无禁止的变通办,换位思考,将心比心,把企业、人民群众的事当作自己的事,遇到部门扯皮的事不推不让,主动帮助沟通协调。坚持重心下移,主动上门、现场办公,听取投资者的意见和建议,掌握实情,记好“民情日记”。实现规划服务“零时间停留、零关系办事、零环节审批、零距离服务”。提高工作效能,把主动作为、敢于担当的人员选派到局行政服务审批和窗口服务单位。实施“服务承诺、首问责任、一次告知、限时办理”四项制度。开辟“绿色”通道,在行政许可、项目管理等方面主动送政策,为服务对象提供优质服务。

强化服务意识 提升服务品质 打造服务品牌

湖西新区党工委、管委会

1、坚持用环境指数提升企业信心指数。始终坚持服务企业就是服务发展的理念,实心实意当好“店小二”。一是代办服务务“实”。截至2015年底,新区共有各类企业3200多家,其中工业有限责任公司1800多家。针对新区小微企业众多、大众创业意识较强的特点,第一时间落实好《关于进一步加强和改进项目审批代办帮办工作的实施意见》,在便民服务中心增设项目代办、水电费代缴、警务接待3个专窗,新增3名项目代办员,第一时间发放代办服务承诺书,对项目推进中遇到的各类难题及时帮办、及时协调、及时解决,尽最大努力让项目早审批、早动工、早投产。二是跟踪服务创“优”。继续强化副科级以上领导挂联服务企业和重大项目制度,发放“联系卡”,每月开展一次企业大走访活动,动态收集企业反映的困难和问题,制定问题清单,落实到具体部门、具体人员,一月一汇总一通报,问题不解决不销号。三是专业服务求“精”。紧扣市“356”行动计划和湖西新区工业经济转型升级“双百十”行动计划,对纳入重点扶持的科技型企业、成长型企业,集成政策、一企一策,开展个性化服务。策应高新区建设,探索建立产业发展基金,为企业搭建融资平台,破解企业融资难题;探索搭建科技创新平台,推进产学研合作,保障企业科技人才的需求。

2、坚持用辛苦指数换取群众幸福指数。心中始终装着群众,处处为群众着想,从办理好每一件信访诉求抓起,帮助群众

排忧解难。一是夯实服务群众“桥头堡”。持续加强服务型基层党组织建设,继续强化、完善和提升三个片区社区管理服务中心的服务功能,配齐配强窗口服务人员,真正让群众“只进一个门,办齐一揽子事”;大力开展村、社区便民服务中心提档升级工程,按照配置标准化、服务规范化的要求,明确办理流程、公开办结时限。二是搭建服务群众“连心桥”。坚持问计于民、问需于民、问政于民,发挥新媒体上下沟通优势,在新区网站开通书记、镇长信箱,分别建立电缆、光伏和灯具产业微信群以及大众创业微信群,广泛征求社会意见,及时回应群众关切,迅速办理基层建议;大力推进“服务下楼”工程,通过党员干部统一活动日、集中接访下访、志愿者服务等活动,深入群众摸实情、解难题、干实事;广泛开展党代表、人大代表、政协委员接待选民、参观视察等活动,及时收集社情民意;深入实施“有理大家评”、“律师信访代理员”等社会管理创新工程,进一步调动群众参与社会管理服务的积极性。三是畅通服务群众“快车道”。认真贯彻落实市委、市政府《关于进一步加强民生诉求问题办理工作的实施意见》,主要领导要亲自过问,强化建章立制、强化督查考核、强化结果运用,建立横向到边、纵向到底的责任体系;进一步规范服务行为,既确保办结时限,又坚持服务质量,着力提升群众对民生诉求事项办理的满意度。

3、坚持用担当指数激发基层创业指数。旗帜鲜明地重用干事者、宽容失误者、

鞭笞观望者、问责误事者,敢于为担当者担当,让实干家施展身手,让探路人专心谋事,让开拓者奋勇前行。一是在统揽全局上科学顶层设计。坚持党委管路线,基层管实干,科学描绘新区发展蓝图。坚持规划引领,邀请国际国内一流专家对新区规划进行完善提升,为创新实践指明方向。围绕高新区建设,进一步理顺体制机制关系,推动新区国有企业和融资平台实体化运作,推动PPP模式等创新实践在新区示范推进。进一步完善《关于加强村级基础工作的实施意见》,结合村(社区)两委换届,进一步配齐补强村(社区)两委班子。二是在补齐短板上加大保障力度。既给任务、提要求,又补短板、给条件,让基层得到实实在在的支持。结合区划调整三周年思想大讨论活动,对村(社区)和各基层单位进行一次拉网式排查梳理,摸清各基层单位存在的客观问题,出台组织运转财政保障、兴办实事政策奖补、村(社区)干部生活待遇连年提高等举措,切实把服务基层的职责尽到位、工作做扎实。三是在宽容失误上严格区分开来。认真贯彻《高邮市党员干部改革创新、干事担当容错免责实施办法》,按照“三个区分开来”的原则,一方面教育党员干部恪守职业操守、严守纪律“红线”,把纪律和规矩挺在前面;另一方面,新区党工委、管委会负责人身先士卒,身体力行,敢试敢干、敢于担当;再一方面,对于非主观故意、符合容错免责条件的工作失误,按照文件规定的程序,申请容错免责。

突出重点强推进 全力做好“三服务”

中共高邮市高邮镇委员会 高邮市高邮镇人民政府

一、突出专业精准,全力以赴服务企业

服务企业就是服务经济发展,面对经济复苏乏力的严峻形势,我们将更加主动走访企业,广泛搜集企业需求,确保让所有企业家知晓政策、看到希望。一是政策扶持倾力办。坚持把有限的资源向优势企业集中,执行好工业经济转型升级“356”行动计划,在项目技改、资金扶持、科技研发上重点倾斜;严格执行工业转型升级奖励意见,全面兑现各类奖励资金,充分调动企业创新创业、加快发展的积极性和主动性。解决难题主动帮办。坚持每季度党政主要负责人分别带队进行走访调研,深入企业排查问题、深入车间了解情况,建立涉企问题会办交办制度,主动解决企业融资难、用地难、用工难以及外来人才融入难等问题,助推企业发展。项目建设全程代办。设立“项目代办专窗”,一门受理各类项目代办事宜,认真选配综合素质高、业务能力强、项目代办员,及时做好代办报批工作,做到全程跟踪项目审批进程,并加强与审批部门及相关单位协调沟通,第一时间向申办人反馈项目审批办理进展情况,真正扮演好“店小二”角色,切实加快项目落地进度。

二、突出高效快捷,不遗余力服务企业

服务群众就是服务民生工作,我们将主动搜集民情民意,快速解决民生诉求,扎实推进民生工程,以实实在在的举措将服务群众落到实处。一是以民情日记为载体搜集社情民意。进一步记好“民情日记”,统一印发“民情日记”本,规范“民情日记”内容,做到家庭人员、居住地点、住房面积、收入状况、技能专长、家庭困难、建议要求、联系电话“八清楚”,督促党员干部真记、真联、真服务;同时向群众发放便民联系卡,畅通社情民意绿色通道。二是以高效便捷为目标解决民生诉求。选派熟悉业务和相关政策的人员具体负责民生诉求答复,严格按照受理、办理、督查的工作程序,在规定时间内认真办理并做好意见的反馈,做到来件有登记,答复有记录,反馈有存根。始终坚持用高标准严要求的热情服务给诉求对象一个清楚明白、合理合法的答复,确保民生诉求“件件有着落,事事有回音”。三是以改善民生为根本实施幸福工程。利用一切可以操作的空间,集中一切可以调用的财力,不断加大教育、文化、卫生等社会公共事业投入,每年确定一批民生实事项目,办成一批民生实事项目,让广大人民群众每年都有新的惊喜,实现经济增长与民生改善同步提升,努力提高广大人民群众的获得感和满意度。

三、突出担当保障,坚持不懈服务基

层村、社区处于发展的第一线,是发展的关键所在,我们将切实从机制体制抓起,加强基层基础建设,努力保障基层发展。一是构建服务基层体系。着眼于构建服务体系,推动各类资源向基层倾斜,为基层开展服务工作创造必要条件,把办实事、做好事的手段更多交给基层,把优秀毕业生、机关年轻干部、各类专业技术人才派到基层,充实基层、扎根基层。二是建立基层干部培养制度。实施“能力提升、实践锻炼”培育工程,加强与党校、高校、专业培训机构合作,加大基层党员干部教育培训力度,努力提高党性修养、知识水平和业务能力,确保基层干部以新面貌应对新常态、引领新发展;建立“一线锻炼、一线考核、一线提拔”的选拔培养机制,打造一支服务型基层干部队伍;采取定期调研、定期接访、驻村蹲点、选派“第一书记”等方式,不断加强对基层干部的指导引导。三是探索保障基层发展机制。鼓励基层干部创新创业,因地制宜,寻找发展切入点、找到发展新路径,坚决执行干部担当容错免责制度,努力做到为基层担当者担当;加大对基层干部的激励关爱,进一步完善村、社区党组织书记“提职不离岗”机制,扎实组织好村、社区党组织和党组织书记“星级化”评定工作,切实解决基层干部后顾之忧。