

# 蓝山基层政务服务一门式全覆盖

社会治理能力水平提升,企业和群众办事更方便

通讯员 邓宏图

去年以来,蓝山县始终坚持以一门式的蓝山模式作为提升社会治理能力水平的重点工作来抓,按照“服务一扇门、审批一枚章、事情一次办”的总体要求,紧贴群众需求,突出便民高效,做实简政赋能,做到平台“应通尽通”、事项“应放尽放”、材料“应减尽减”、步骤“应优尽优”、时效“应快尽快”,实现了县、乡、村“数据多跑路、群众少跑腿、办事不出村”的基层政务服务一门式全覆盖。

截至2020年底,蓝山县累计办理事项165345件,办结率达98.06%;其中在乡(镇)、村(社区)直接办结101114件。社会营商环境明显改善,市场松了绑,企业减了负,群众解了忧,百姓幸福感、获得感、满意度不断提高。

## 推动谋划“一盘棋”

高规格专班抓统筹。蓝山县委始终将基层公共服务一门式全覆盖作为市域社会治理为民服务的重大举措,抓紧抓实,成立了由县委书记任组长、县长任常务副组长的工作领导小组,出台了《蓝山县推动基层公共服务一门式全覆盖工作实施方案》,将工作任务分解到部门、乡镇、村,构建了一级抓一级、层层抓落实的工作格局,实现县、乡、村三级一门式办理,一站式服务,一枚章审批。

高效率部署建平台。始终把办事的政务小窗口当作改革主战场,把企业和群众需求作为第一信号,按照全国基层政务公开标准化规范化试点县建设标准,建成1.2万平方米的政务服务大厅,将全县45个部门1660余个政务服务事项全部打包进驻,设立窗口170个,让企业和群众进一扇门办所有事。

同时,全县14个乡镇都建成政务服务大厅,坚持管好用好农村综合服务平台,深入开展专项治理,推动全县223个村(社区)活动场所功能设置、标识标牌、整体布局规范统一,水电路网、高拍仪、身份证识别仪等设施设备配套到位,拉通电子政务外网,修通了县、镇、村网上办事的“高速路”,开通“互联网+政务服务”一体化平台,打造了集党务、政务、村务、商务、公共文化和社会服务于一体、线上线下深度融合的基层综合服务平台。

高强度管理促创新。以群众需求为导向,拓展服务功能,将小超市、供销站点、邮政网



村民在办理老年优待证。

乡镇办员在学习操作系统。

点、村级电商服务站等场所,整合进村(社区)综合服务平台,提供产品购销、电力缴费、车票代购、快递邮寄等便民服务,让群众足不出村把事办。加快推进政务服务向政府门户网、政务APP、微信公众号等“一网一端”延伸拓展,相应增加全国首创“帮您办”功能,在县、乡、村实现抢单代办服务,让企业和群众办事像网购一样方便。

高技术引擎拓党务。以党务带商务,以商务促政务,以政务强服务,不断突出党务功能。强化智慧党建引领,完善“智慧党建”平台,用好视频监控系统,完善视频会议系统,实现了市、县、乡、村四级视频会议联动联用,进一步丰富党员服务管理功能,有效方便基层党员开展学习、转接关系、交纳党费等,让基层党建步入智慧管理新时代。

## 资源优化“一条龙”

事项应放尽放。坚持破除部门思维和利益,坚持依法下放、应放尽放,主动精心梳理与群众密切相关的87项高频事项下放至乡镇、村,着力打造村民“15分钟办事圈”,实现一门式办理、一站式服务、一枚章审批。

资料应减尽减。对“凡是法律法规没有明确规定、能通过本级数据库查询到的、上门核实或通过会商可确认的、部门镇村无法查证的、现场证件可以认定的”5种情形,一律免予提供申报材料。

步骤“应优尽优”。将一般性事项由原来的“窗口受理、股

室踏勘、分管审核、局长审批”等多个环节简化为乡镇、村“前台综合受理、综合现场勘查、后台分类审批”,有效压缩了权力寻租空间。

时效“应快尽快”。采取多级同步核实、同步公示、同步审批方式,配置统一证件钢印、出相出证等设备,实现县乡村三级“一枚印章管审批”,有效破解了多头审批、效率低下等难题。全县大部分事项时限减少率、环节压缩率、材料精简率分别达60%、50%、30%以上,老年优待证、失业登记证等事项实现即办、秒批。

## 数据联通“一张网”

数据归集惠民生。组织各级党员干部逐一入户调查,对全县43万多居民的46类重点信息进行归集、比对。通过人口普查、“诚信市民”信息采集和第三方公司检测等方式,全面录入居民婚姻、房产等使用频率较高的信息,做到数据全部归集到位,形成一张强大的数据信息网。

数据整合全覆盖。对涉及民生领域、与群众办事服务需求息息相关的数据资源,聘请专业团队进行跨部门、跨层级、跨平台整合共享。目前共整合公安、民政、人社等25个部门数据500多万条,搭建了县乡村上下贯通、安全可靠的“一体化”信息平台,变“多部门查询”为“一库查询”,使群众办事一键受理、一站办结。

数据更新互通联。对本级平台开放数据推送端口,建立统一上传模板,减少数据流转

频次和手动录入工作量,实现办一次业务就更新存储一次数据,目前累计新增、补录数据近80万条。同时,主动对接上级交换平台,将可查询的户籍信息、工商营业执照等数据扩展到12类5095万条,做到“数据多跑路,群众少跑腿”,切实提升办事效率,实现多项事务一门式办理。

## 全面保障“一扇门”

全面强化人员保障。从村(社区)“两委”干部、农村辅警和大专以上文化、35岁以下的后备干部中遴选223人作为一门式服务平台操作员,实现一门式服务力量全覆盖。同时,保障人员待遇,让工作人员干事有甜头、干好有保障。

全面强化培训保障。分期分批对全县394名乡镇、村(社区)服务人员开展业务培训,分派出10名专业人员包镇进村进行现场指导,全面提升工作人员的理论素养、业务水平和实践操作能力,为群众在村里办事“办什么”“怎么办”提供了专业的指导。

全面强化机制保障。一是建立诚信评价机制,对于提供虚假材料和信息的办事者,审查发现后列入服务对象黑名单

和诚信失信人员名单;二是建立容错纠错机制,对于工作人员非主观原因造成的工作失误,一律不予追责,让基层干部放下包袱、大胆服务;三是建立工作人员管理机制,规范服务平台工作人员聘用、培训、考核、调整等程序,切实加强管理,不断提升服务效能。

## 城乡美誉“一口碑”

推进基层公共服务一门式办理,解决老百姓办事难、办事慢、办事繁的困扰,着力打通服务基层群众“最后一百米”,是践行“人民至上”的生动实践,对于提升人民群众满意度、拉近干群关系有着非凡的意义。

“1、2、3看着我,笑一个……”新圩镇上清涵村便民服务中心的工作人员李小琼正在给黄培竹老人照相,只见黄老喜笑颜开,一脸幸福地赞道:“现在办事真好,不用出村在屋里就可把证办好了。”同黄培竹一同来办事的村民还有廖复亮、廖复良等六七位村民,边排队边登记边拉家常,各个有说有笑直夸一门式服务搞得好。

“一门式搞起来,对老百姓办事来讲方便多了。”尧仁村便民服务中心业务操作员赵俊说,“以前大家办个事不是跑镇里就是跑县里,而且跑一两趟下来,事还不一定办得好。现在好了,老百姓不仅可以在村里办事,而且还可以在镇里办事,我们在一体化平台上受理后,通过系统推送到镇里办结,实现了让‘数据多跑路’,‘让群众少跑腿’,这一两个月我们共办170多件事。”

今年是市域社会治理现代化试点创建攻坚之年,蓝山县将认真贯彻落实党中央和省委、市委决策部署,发扬“三牛”精神,踏实坚韧,默默耕耘,狠抓实干,永葆“创”的劲头,永葆“干”的作风,持续深入推进基层公共服务一门式等各项政务服务改革,打通服务群众“最后一米路”。