

设立“办不成事”反映窗口专办“办不成之事”

——湘江新区纪工委创新举措整治办事作风问题

法制周报·新湖南见习记者 艾鹏飞 通讯员 刘文

“这个‘办不成事’反映窗口利企利民,以前办不成的事都能办成了,我们对新区的发展环境更有信心了。”3月28日,湘江新区某企业项目报建员在“办不成事”反映窗口对记者说。

当日,记者看到在湘江新区政务服务大厅入口显著位置,专门设立了“办不成事”反映窗口。经了解,这个专人专窗,专为办事企业、群众遇到的因政策、材料、服务态度、办理流程等造成办事不顺利或办不成的问题,提供快捷反映渠道。

这是湘江新区纪工委切实实践行党的群众路线,贯彻落实十九届中央纪委六次全会关于加强作风建设有关部署、省委书记张庆伟调研新区指示精神,深入开展“我为群众办实事”实践活动,以及长沙市“强省会、勇担当”作风建设年、新区党工委“五力提升”有关要求,深化整治窗口单位作风问题,推动改进工作流程、提高工作效率、持续优化营商环境的一项创新举措。

“办不成事”反映窗口 专办“办不成之事”

“以往,由于各种原因,有时群众办事不顺利,甚至办不成颇有意见,今后,没办成事到这里来,遇到难题,我们帮着来解决。”湘江新区政务服务中心工作人员介绍。

这里说的“办不成事”,主要是指办事企业、群众往返多次未能解决的包括工程建设项目审批服务领域、营商环境领域疑难问题,以及相关单位以不正当理由推诿、相互踢皮球或群众评价为不满意事项。“办不成事”反映窗口的设立,让办事不顺利的群众有地方找、有人帮,确保难点、堵点有“出口”,群众路不白跑、事有人管。

目前,“办不成事”反映窗口实行专人坐窗(精通业务工作人员)和轮流值班(每周1名中层干部值班半天),明确了受理的具体内容、办理流程、办结时限等,来访企业、群众可通过窗口或新区官网线上线下反映诉求,填写受理单;窗口受理后,进行准确甄别,对症下药,最大程度化解问题,能当场办理的即办,情况复杂不能当场解决的,做好解释答疑,按职责分工分别进行交办、协办、督办,限时办结,及时反馈给当事人;对于不给办、冷硬推的,记录上报,由纪工委实行问责监督。

“设立‘办不成事’反映窗口,就是要强化问题导向,破除企业群众‘办不成事’的隐形壁垒、‘疑难杂症’,让办事不顺利的企业和群众有地方找、困难有人帮、事情有人管,实现‘办不成事’到‘办成事’。”湘江新区政务服务中心有关负责人介绍,下一步,新区将对标国内一流标准,以改革创新的思路、务实管用的举措,提升政务服务水平,持续优化营商环境,提升群众、企业的获得感和满意度。

建立联席会议制度 联动解决“办不成事”问题

今年以来,湘江新区纪工委以推动设立“办不成事”反映窗口为切入点,作为“清廉新区”建设的新路径、“纪委帮企解难题”活动务实的抓手,推动营商环境持续优化,督促相关职能部门改变工作作风、提高工作效率、优化办事流程,让



湘江新区设立“办不成事”反映窗口。

便民服务的窗口成为方便群众办事的舒心窗口、满意窗口。

“我们对窗口受理、部门办理过程进行跟踪监督,查看办理进度,督促办理部门高效运转,督促问题落实、解决到位。”湘江新区纪工委工作人员介绍,对于工作人员不担当、不作为、慢作为、乱作为、吃拿卡要、推诿扯皮等行为,一经核实按规定严肃处理,同时还将推动解决共性问题的长效机制,推进基层治理提质增效。

湘江新区纪工委切实发挥监督保障执行、促进完善发展作用,督促建立“办不成事”问题办理联席会议制度,督促定期对疑难问题进行协调处理,联动解决企业群众反映的“办不成事”问题。督促完善工作流程,形成了“收集问题——分类处置——限时办结——回访核查——监督考核”的闭环工作机制。

“五位一体”机制 助推干部为群众办实事

“‘办不成事’反映窗口的设立,也是对现实的警醒。为什么会存在‘不好办’‘办不成’的事,是不是还潜存形式主义、官僚主义作风问题,有的办事人员在担当尽责方面是不是还存在差距?这些问题都值得深思。”湘江新区纪工委工作人员坦言,推动设立“办不成事”反映窗口,

只是一个切入口,根本目的是要通过作风建设,增强新区党员干部的群众意识、责任意识和服务意识,以切实管用的举措、真抓实干的作风,把群众的事当作自己的事,把每件事办成办好,促进经济社会高质量发展。

近年来,湘江新区纪工委紧扣国家新区的定位和实际,以改革创新思维做纪检监察工作,坚持“开门办纪检”,深入听取企业、群众和基层党员干部的意见。一方面,构建“1+4”请进来、走出去联动监督机制,在专责监督、巡察监督队伍之外,组建了优化营商环境、明查暗访、内部作风监督员3支队伍,实现“耳聪目明”“关口前移”,从“小切口”入手,聚焦项目建设、产业发展、优化营商环境等重点领域,推进精准监督、创新监督、有效监督,明显提升监督质效。另一方面,围绕党员干部既要干净又要干事,探索了以改革创新风险备案为引领,涵盖事前、事中、事后的“五位一体”激励关爱干部担当作为机制,主要包括:改革创新、担当作为风险备案制度,让改革者无顾虑;廉政风险防控机制,让行权者明界限、不越线;容错纠错机制,让担当者不担心;澄清正名机制,让干事者有底气、不泄气;关爱回访机制,让一时犯错者干事创业不掉队。释放了为担当者担当、为改革者撑腰、为干事者鼓劲的鲜明导向,助推干部担当作为,为企业和群众解难事、办实事。

“督到实处、查到要害处,以实际成效来检验作风建设成效。”湘江新区纪工委执纪监督处负责人王涛告诉记者,要督促群众的每件事都得到认真对待,再难办也要全力去办。

找准痛点难点 用实际行动惠企业、暖民心

近年来,湘江新区纪工委针对企业和群众反映的痛点难点问题,在3个方面取得了良好实效。

督促解决历史遗留问题,针对“工程款久拖未决”问题。湘江新区2017-2019年因各种复杂原因导致已竣工未结算项目121个、85.92亿元,支持采取合理方式切实解决问题,2021年解决项目争议问题55个、争议金额7298万元,共计完成项目结算初审114个、金额77.3亿元,完成94%,一批长期未解决的问题得到解决。

督促项目建设提速提效,比如,助推开展“告知承诺制”审批。在缺少一些非核心材料的情况下,先行办理相关审批手续,加快“事前审批”向“事中事后监管”转变,有力解决了审批滞后、材料繁杂两方面问题,投资便捷度明显提升。2021年以来,对长沙健康医疗大数据产业园孵化基地等100余个项目实行告知承诺审批,总投资额约1000亿元,可缩短开工时限1个月;精简申报材料,施工许可证办理只需提交7个材料,分别比2020年、2019年减少6个、19个。督促营商环境持续优化。2021年4月,推动取消项目资本金改革事项,共为93个项目解控资金5.2亿元,新建项目免缴3.35亿元,预计为企业节省资金成本8000万元以上,增强了企业获得感。

“群众利益无小事,群众的忧心事、烦心事、揪心事,就是我们的份内事。”湘江新区纪工委书记文山虎表示,深化干部作风建设,提升政务服务水平,首先要站在老百姓的立场上想问题、办事情。归根到底一句话:“要办成事”,让企业和群众有更多获得感、才能真正有更高满意度。下一步,湘江新区纪工委将以“纪委帮企解难题”活动为抓手,聚焦群众和企业反映的痛点堵点难点问题,以精准监督惠企业、暖民心。