

加快推进珲春海洋经济发展示范区建设 打造新时代面向东北亚开放合作桥头堡

——2020年度第四期中国图们江区域(珲春)国际合作示范区发展讲坛讲稿摘编

关于深化“放管服”改革工作的认识与思考

珲春市政务服务和数字化建设管理局局长 宁广辉

“放管服”是我国提出的一项经济改革政策,是一场刀刃向内的政府自身革命,是推动政府职能深刻转变、极大激发市场活力的战略举措。

一、“放管服”的含义

“放”即简政放权,上级部门下放行政审批权限。

一是省州下放给珲春市的权限。截至目前,吉林省政府下放至珲春市权限共35个部门265项,主要集中在发改、住建、市场等部门。近几年,随着省委、省政府对珲春支持力度的增大,特别是国家发展改革委、自然资源部联合复函支持吉林珲春海洋经济发展示范区建设后,珲春市加大了向上争取下放权限的力度,并到与珲春市条件相近的梅河口市进行调查研究。通过对比后,发现珲春市缺少自主审批权限54项,经认真研究珲春市能承接14项,再加上征求各部门意见,并结合实际,珲春市急需上级部门下放的审批权限29项,例如,《图们江报》地级市发行始发局、电子政务项目审批和导游证综合业务审批等。目前,珲春市共向上级部门申请下放审批权限43项,并已正式行文通过州政府向省政府积极争取。

二是珲春市下放给乡镇街道的权限。今年,珲春市全面梳理了乡镇街道权责清单。同时,对全市拟下放的权限进行了梳理,各部门拟下放给乡镇街道的事项共59项,不断提升乡镇街道行政管理服务能力,切实便民利企。

在下放的权限的工作和过程中,珲春市可以借鉴其他地区的先进经验和做法,全力推动此项工作。例如,宁波慈溪市将社会救助审批权下放到镇人民政府(街道办事处),扩大镇(街道)审批权限,直接由各镇(街道)负责受理、审核和审批工作,所有审批结果只需上报市民政局备案。该市民政局对审批情况进行监督检查。该市的做法,进一步简化优化了社会救助审

核审批程序,为困难群众提供了便捷高效的服务,切实打通了联系服务群众“最后一公里”。

“管”即公正监管,要求政府部门加强监管职能。一是通过信息化手段加强监管。近两年来,珲春市加快推进“互联网+监管”系统建设,实现了重点监管数据归集共享和监管工作标准化、精准化。与此同时,各部门对现有行政许可实施情况进行定期检查,持续强化跟踪监管;全面落实行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核三项制度;完善行政执法依据;有效推进“双随机、一公开”监管制度和政策措施的落实;对重点领域进行重点监管;补充完善监管信息,推进“互联网+监管”各项政策的落实,提高监管及时性、精准性、有效性。

二是通过不断创新,提高监管水平。例如,珲春海关加强对跨境电商监管,营造了良好的通关环境,对电商企业起到积极的引流作用,对电商企业起到积极的引流作用,在这里兼具口岸优势、综保区政策叠加优势和俄罗斯海关关区“9610”珲春标准,吸引了包括菜鸟供应链及阿里巴巴速卖通平台入驻合作。

“服”即高效服务,优化服务方式,营造便利环境。近年来,珲春市相关部门不断转变思维方式,破除“群众找我办事”的思想,转变为“我为群众办事”的思维模式,在改善服务环境、提高服务质量、不断创新服务手段上下功夫,优化政务服务细节,通过“一门式”改革和“一网式”政务服务,实现“最多跑一次”的便利政务服务环境,为群众和企业提供更高的服务方式。

二、珲春市“放管服”取得的成效

(一)深化简政放权方面 一是推进办事指南标准化,共精简申报材料20余份,审批时限平均压缩近50%。二是大力推进“互

联网+政务服务”,启用吉林省工商登记全程电子化系统(E窗通),实行“网上申请、网上受理、网上审核、网上发照、网上公示、电子归档”。三是大力推进多证合一,实现“54证合一”和网上信息推送。四是换发新版执照,加强监督管理,增加二维码功能,与国家企业信用信息公示系统精准联接,鼓励公众扫描二维码实时查询市场主体公示信息。五是对食品经营许可审批时限进行了压缩,发证时间由15个工作日压缩为10个工作日。例如,2020年6月24日,哈达门乡明新村“便民服务中心”正式挂牌成立,群众在家门口就能享受到“放管服”和“最多跑一次”改革成果。目前,申请办理个体工商户、生育证、养老金缴纳、医保缴费、电费、电话费等95个事项无需跑到镇里、市里办理,在村里就可以通过“便民服务中心”实现帮办、代办、代缴服务。

(二)加强公正监管方面

制定出台《珲春市“双随机一公开”监管工作实施方案》和《珲春市企业信息公示工作实施方案》,建立了市场主体和执法人员名单库;开展执法检查并双随机抽查检查,全市已完成部门内双随机抽查26项,跨部门双随机抽查已完成2项,抽检户数1272户;积极推动“互联网+监管”建设。例如,市公安局做强后台,切实承担起“管”的责任。通过倒查监管、科技监管、上门监管等手段,全力提升监管能力。加强内部管理,确保业务办理流程规范。同时,加强对重点车辆及驾驶员的管理,对客运、危化品运输车辆、重点驾驶人逾期未审验、记满12分等情形及时告知,督促办理,并定期组织上述驾驶人及经营业户开展警示教育。

(三)优化政府服务方面

制定出台了《珲春市加快推进“一窗受理、集成服务”改革实施方案》。市政府投资建设的政务服务中心,驻厅113个窗口、718个事项,249人。将人力资源和社会保障

局、医疗保险局、民政局、交通局分局进行整合驻厅,并将供水、供电、热费清缴、邮政、翻译、刻章、评估等公共便民服务事项也纳入新政务大厅,推进“多门”变“一门”,实现应进必进,同时加快完善提升综合性实体政务大厅的服务功能。例如,珲春市公积金管理部在业务大厅安装了不动产登记证明信息查询打印终端,在公积金业务大厅即可实现办理公积金贷款时不动产抵押登记证明打印,又可查询打印租房提取时所需不动产证明,通过身份证认证、人脸识别、补充证明等简单操作,几分钟内即可完成不动产抵押登记的打印。一天内即可办理完成公积金贷款抵押业务,无需再去不动产登记中心办理抵押及打印不动产证明,有效缩短了业务办理时限,提升了工作效率。

三、“放管服”改革下一步工作思路

持续深入推进“放管服”改革,最大限度减少了政府对市场资源的直接配置和市场活动的直接干预,创新和完善了事中事后监管,提高了政府服务效能,努力打造国际一流、东北三省最佳的公平竞争营商环境,更大激发市场活力、增强内生动力、释放内需潜力。

今年,在巩固现有工作成果的基础上,将从以下三个方面持续深入推进改革:

(一)进一步推进各部门数据归集共享,以数字化建设提升政务服务质量。根据省、州安排,依托“吉林祥云”大数据平台,归集整合各部门政务服务平台,打通各部门或部分部门之间的信息壁垒,使数据信息有效共享,减少群众跑动次数,提升政务服务质量。

(二)持续推进作风效能建设,不断优化营商环境,着力打通服务企业的“最后一公里”。在方式方法上,要从“被动服务”向“主动服务”转变,要始终保持“不为不办找理由,只为办好想办法”的工作宗

旨,积极主动对接企业和办事群众,指导申办、精简环节,减少申请人跑动环节,以更热情的态度为企业和群众服务,始终坚持以“服务群众有诚心、破解问题有办法”的工作思路,全心全意当好“店小二”,为企业和群众提供一条龙服务。

(三)进一步提高项目审批效率,加快项目建设进度。组织相关部门定期召开联席会议,加强部门间会商联动,及时解决项目建设过程中遇到的困难和问题,将重大投资项目实施模拟审批、并联审批、容缺办理,推行全程无偿代办服务,集中受理、联审联办、限时办结,确保项目尽快投资落地。

1.推进政务服务向基层延伸。按照多点办理、就近能办、全城通办的要求,完善乡镇(街道)便民服务中心和村(社区)服务点。目前,珲春市152个村(社区)中共设立便民服务站115个,并将继续健全便民服务站建设。便民服务站主要负责辖区内所有行政审批和便民服务工作,充分依托政务服务网,全面推广“一窗受理、集成服务”的办事模式,设立无差别受理窗口,建立“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”的受理分离新模式,推动实现“马上办、网上办、就近办、一次办”,让数据传输代替群众跑腿。

2.按照省、州要求,将建立政务服务“好差评”制度。根据部署整合原有政务服务评价渠道,开发建设覆盖全省的政务服务“好差评”系统,统一汇聚数据,统一评分标准,精准监测窗口服务情况,提升窗口服务质量。

3.大力提升办理水、电、气、暖便利。大力推行水、电、气、暖等公用事业APP(应用程序)办事,移动支付等,提升公共服务便利程度。

“放管服”改革是一个系统的整体,涉及民生方方面面,各部门应该统一思想,提高站位,突破部门利益,强化部门之间的互动,努力做到放到位、管到位、服到位。

一、社区治理现状

珲春市河南街道共有6个社区,3个党委、工作人员55人,服务3.6万居民1.3万户。辖区主要特点是“三多一少”,即流动人口多、老旧小区多、弱势群体多、社会资源少。近年来,在市委、市政府的支持下,针对“三多一少”的特点,各社区结合实际,积极探索社区治理新路子,形成了上下齐心协力、同抓共管的工作格局,社区治理各项工作取得了明显成效。

一是党建引领社区治理成效显现。通过与驻街单位建立党建联盟,每季度召开联席会议,共同开展丰富多彩的党建活动,将街道、驻街单位、社区、居民有效地联系在一起,各社区依托党建联盟打造特色品牌,共同推进了“四型河南”建设。

二是新型社区治理机制初步构建。各社区全面实施网格化管理,建立了“两长、四员、一户、一队”的网格管理队伍,通过拓展社区服务功能,帮助居民解决实际困难,凝聚了人心、增强了自治意识。

三是社区服务功能基本完备。目前,以街道为主体、社区为依托、辖区单位和社区会员广泛参与的社区服务网络框架已基本形成。社区服务中心、各类社区服务站、服务网点已全部覆盖。

二、社区职能和作用

习近平总书记强调,“社区是党和政府联系、服务人民群众的

坚持为民服务宗旨 提升社区治理能力

珲春市河南街道办事处主任 刘昭兵

“最后一公里”。可以看出,社区是社会治理的基本单元,社区治理关系群众切身利益,社会和谐稳定。社区作为党和政府联系群众的桥梁和纽带,在协助政府做好基层工作、维护治安、调解纠纷、办理社区公共事务和公益事业、保持基层社会稳定等方面发挥着重要作用。

社区主要有三个组织机构,即支部委员会(党总支、党委)、居民委员会、监督委员会,俗称“三委”。其中,支部委员会是上级党组织设立,承担着基层党建、实现党的集中统一领导,贯彻落实党中央决策部署职能;居民委员会和监督委员会是由社区居民共同选举产生,属于居民自治组织,具体负责居民事务和监督工作。可以看出,社区在行政管理方面,既不是行政部门,也不是派出机构,而是居民的管家或服务员,工作的主要对象是居民,工作好坏也是由居民来评价,工作人员由居民来推选。

三、几点工作思路

为有效破解社区在管理体制、运行机制、完善服务功能等各方面存在的突出问题,探索社区治理工作新机制,应从补短板、强创新两

方面着手。

(一)以制度建设为抓手,补齐社区治理工作短板。

一是实施社区工作规范化制度化建设。社区服务方面,将各项服务内容、服务标准、服务方式、服务时限等进行统一规范。社区治理方面,要建立权责清单,明确社区承担的工作事项清单和协助政府工作的事项清单,建立社区工作事项准入制度。部门衔接方面,要建立街道与市直部门的沟通协调机制,明确具体的工作流程和监督程序,将社区工作具体化、规范化、制度化,共同把基层治理好。

二是实施人居环境提升工程。坚持以人民为中心的思想,以群众需求为导向,加快推进老旧小区改造。建议在扎实推进相关民生工程时,针对弱势群体,配套出台一些扶持政策,解决百姓实际困难和后顾之忧,真正把民生工程做成民心工程。

三是增强社区服务力量。可通过有效地整合社区内驻街单位、包保单位、企事业单位的人力、设备、职能等资源,初步建立共建、共享、共助的社区公共资源管理机制,解决驻街单位党建工作形式单一、文化活动缺少、共享资源不足等问题。积极开展特色小区共建和社区志愿者共建等活动,发掘更

多的物业企业、有特长的志愿者充实到社区服务的工作队伍。推优选配政治素质好、学历高、工作能力强、热爱社区工作的人员到社区工作,把社区工作者培养纳入全市人才培养规划,提升社区工作者能力和水平。

(二)以党的建设为引领,强化社区治理工作创新。

在补齐社区治理短板后,要将更多的精力和资源用于开展基层治理创新,解除一切束缚,鼓励社区放开手脚、大胆创新、勇于自治,推动基层治理工作实现新的跃升。

一是全面实施党建引领社区治理工程。要将党建工作贯穿社区各项治理之中,加强党组织对社区各类组织和各项工作领导,确保党的路线方针政策在社区基层全面落实。通过建设服务型党组织,着力提升社区服务能力和水平。深化推进党建联盟,通过与驻街单位共建互补,扩大党建工作覆盖面。

二是实施专业社会组织培育工程。目前,珲春市严重缺乏专业的社会组织。建议通过政策扶持和引导,大力发展人民调解、健康养老、培训咨询、邻里互助等社区社会组织,培养专业化的社区服务队伍,通过政府给予少量补贴或购

买服务的方式,让这些专业社会组织广泛参与到社区治理工作中,推进社区、社会组织、社会工作“三社联动”。

三是实施社区文化建设工程。要鼓励发展群众艺术团体和活动队伍,给予必要的活动场所和设施服装支持,并以社会主义核心价值观为根本,组织开展形式多样、内容丰富的文化活动,进一步增强群众的责任感和荣誉感,构建融洽和谐的邻里关系。通过宣传好人好事、道德模范、评选文明家庭、和谐家庭,引导居民崇德向善,投身志愿服务,共同建设幸福和谐社区。

四是实施矛盾纠纷多元化解工程。要建立党代表、人大代表、政协委员、党员领导干部联系社区制度,畅通群众诉求渠道,预防化解矛盾纠纷。完善网格化管理机制,及时发现群众的矛盾和困难,送去党的政策和温暖,将小矛盾和小纠纷化解在基层。学习借鉴枫桥经验,发展人民调解工作,以群众来调解群众的矛盾和纠纷,真正实现小事不出社区、大事不出街道。

五是实施社区信息化平台建设工程。建议尽快启动社区信息化建设,推进“互联网+政务服务”,全面掌握群众的各项数据和基本信息,并实现方便快捷的动态化管理。全面推进社区“一站式”服务,实现“一窗受理、后台办理”模式,为群众办事提供养老、培训咨询、邻里互助等社区信息化建设,提高社区服务能力和水平。

“社区是基层基础,只有基础坚固,国家大厦才能稳固。”“社会治理的重心必须落到城乡社区,社区服务和管理能力强了,社会治理的基础就实了。”“打造共建共治共享的社会治理格局。”习近平总书记的这些重要论述,突出了城乡社区治理在党和国家战略全局中的重要地位,要求我们要以高度的政治责任感和强烈的政治担当大力推进城乡社区治理工作,为切实巩固基层基础、夯实党的执政根基提供强有力支撑,构建全民共建共享的社会治理格局。

一、社区治理的定义

社区治理是利益相关者集体选择的过程,是政府、社区组织、社区成员单位、社会组织、社区居民等之间的合作互动过程,依据正式的、强制性的法律法规和非正式的人们愿意遵从的规范约定,通过协商谈判、资源交换、协调互动等共同对涉及社区居民利益的公共事务进行有效管理,从而增强社区凝聚力,提高社区自治能力,增进社区成员社会福利,推进社区发展进步的过程。

其核心是“民主选举、民主决策、民主管理、民主监督”的治理机制,通过直接或间接参与社区公共事务和公益事业,满足社区成员的公共需求,维护社区公共利益,实现社区居民“自我教育、自我管理、自我服务、自我约束”的目标。

二、社区治理工作中存在的主要问题

新安街道位于珲春市西部,东起新安路、西至603地质队、南临库克纳河、北到北灌渠,辖区面积13.7平方公里。设有8个社区居委会、451个居民小组,总户数30741户(含门市),在籍总人口61188人,实有人口40449人。居民楼栋472个,其中有物业的小区17个212栋,无物业260栋。

近年来,随着珲春市城市化进程的不断加快,居民自我意识和维权意识的提升,社区日益成为各类社会群体的集聚点、利益诉求的交汇点及社会矛盾的聚焦点,居民小区治理问题尤为突出。主要体现在以下几个方面:

(一)居民自治意识薄弱。一是社区居民主动参与意识不足,在一定程度上导致共治氛围难以形成。

二是部分居民由于生活、工作压力大,导致不少居民只顾自己的小家,主人翁意识明显不够,责任感缺失的现象较为普遍。

三是社区工作者专业化、职业化水平有待提高。

二是居民的不文明行为和陋习沿习至今,乱搭乱建、乱种乱养、乱堆乱放、乱贴乱画等现象极为突出。

三是居民素质尚待提高。一是社区居民的公德意识、文明卫生创建等志愿者队伍,打造一支公共意识强、能力突出的志愿者队伍。

二是要推行网格化服务。立足于居民需求调查、矛盾纠纷排查等,利用地熟、人熟、消息通的优势,服务身边人、化解身边事,确保“小事不出网格,大事不出社区”。

三是要加强志愿者队伍建设。积极拓宽社区治理的渠道,鼓励和引导社会力量投入,通过动员社区党员、大学生、专业人士、沿街商户以及辖区单位等,建立有关政策法规宣传、矛盾纠纷化解、文明卫生创建等志愿者队伍,打造一支公共意识强、能力突出的志愿者队伍。

与群众的沟通和交流时间减少。(五)资源整合覆盖不全。辖区内大量小微企业、驻街单位、社区组织的资源未充分发挥利用,群众受益相对较少。

(六)服务水平还有差距。针对个别特殊群体的专业化、个性化服务还有较大差距,如留守儿童、失独家庭等群体的心理疏导;鳏寡孤独老人的陪护等。

上述存在的问题,大部分是由当前经济社会转型所产生的,如何应对新形势社区成员构成复杂、利益诉求多样、思想观念多变是我们当前乃至今后一个时期面临的重要挑战。而解决社区治理难题的关键和核心是要做到“人人参与”。

三、提升社区治理水平的努力方向

习近平总书记强调,“治理和管理一字之差,体现的是系统治理、依法治理、源头治理、综合施策。”“要发挥社会各方面作用,激发全社会活力,群众的事同群众多商量,大家的事人人参与。”这些重要论述,指明了新时代城乡社区治理的路径策略,为我们推进城乡社区治理明确了主攻方向,提供了科学路径。

(一)强化党建引领。

一是探索红色物业小区共建机制,在条件成熟的小区成立红色物业或以党员中心户为引领,带动居民参与小区建设管理。

二是建立多元共治机制,进一步发挥街道党工委的核心引领作用,明确社区治理的总体方向,有效整合社区内党组织、中介组织、社会组织等,通过各治理主体的平等协商达成一致具有约束力的规范,逐步形成互惠、互利的工作格局,推进社区治理的社会化和协同化。

(二)深化宣传引导。

一是充分利用社区宣传栏、微信群、公众号等宣传社会主义核心价值观,并通过组织开展符合不同人群特点的知识讲座和贴近群众生活的文化活动等,大力培育居民的公共精神和公德意识。

二是强化“共治共享”理念,发挥居民议事会、业委会的作用,引导居民树立主体意识、公共意识、协作意识,形成社区事务自我管理、自我服务的总体导向。

(三)提升服务能力。

一是要加强社区人才队伍建设。有序组织开展有关社区现代化管理的培训、座谈等,并鼓励社区工作者参加社会工作师资格考试,逐步实现持证上岗,提高社区工作者的职业化、专业化水平。

二是要推行网格化服务。立足于居民需求调查、矛盾纠纷排查等,利用地熟、人熟、消息通的优势,服务身边人、化解身边事,确保“小事不出网格,大事不出社区”。

三是要加强志愿者队伍建设。积极拓宽社区治理的渠道,鼓励和引导社会力量投入,通过动员社区党员、大学生、专业人士、沿街商户以及辖区单位等,建立有关政策法规宣传、矛盾纠纷化解、文明卫生创建等志愿者队伍,打造一支公共意识强、能力突出的志愿者队伍。

关于社区治理的几点思考

珲春市新安街道党工委书记 金云吉