

# 实施“四个一”工程

侯玉兰

## 全力打造服务型政府

今年初,石景山区委区政府明确提出了建设服务型政府的目标,并初步探索出一条以“营造一个舆论氛围,创新一个服务体系,建设一批示范窗口,强化一套监督机制”为工作重点,全力打造服务型政府的新路子。

### 一、营造一个舆论氛围,打牢建设服务型政府的思想基础

更新思想观念是建设服务型政府的先导和前提。在学习和实践“三个代表”重要思想的过程中,我们深刻认识到,建设服务型政府是落实“三个代表”重要思想,坚持立党为公、执政为民的具体体现;是坚持以经济建设

为中心,以发展是第一要务,加快我区“三区”建设步伐的迫切需要;是完善社会主义市场经济体制,深化行政管理体制改革的必然选择。为了推动思想观念的更新,区委八次党代会提出“以实现城市化为目标,大力实施区域经济战略、科教兴区战略和优化环境战略”的发展思路,第一次把优化环境放在战略的位置,强调良好的环境是推动改革开放和加快发展的重要条件。要通过坚持不懈的努力,改进政府工作,提高全区的开放水平,提升地区的整体价值。在实践中,我们把改进政府工作作为优化环境战略的首要环节,把全区各级行政机关作为优化环境的实践主体,以加强和改善行政管理为目标,以完善制度、规范管理为切入点,对原有的岗位职责、工

高公民的思想道德和科学文化素质,军民共建的业余党校、市民文明学校和少年军校如雨后春笋,得到蓬勃发展,军民共建的形式也由原来的治理环境、维护秩序更多地转向思想上的互学、互帮、互促,从“帮钱帮物”到帮建一个“好支部”等等。这些都使军民共建活动更加适应了社会发展的需求,提升到了一个更高的水平,融入了首都精神文明建设的大格局,更加充满了生机与活力。实践证明,只要我们坚持与时俱进,不断开拓创新,市场经济条件下的军民共建活动一定会不断拓展自己的发展空间,取得更大的成绩。

第四,军民共建不是单打一,它在物质文明建设中同样发挥着重要作用。

在军民共建初期,主要是以思想政治工作为主。随着改革开放的深入发展,特别是实行社会主义市场经济以来,发展经济已成为我们的工作主线,在聚精会神搞建设,一心一意谋发展、奔小康的大目标下,军民共建就

不能再搞单打一了,要通过优势互补、资源共享、互惠互利,实现经济上的军民共建共益。近年来,我们在这方面取得了不少成绩。一些比较贫困的单位和地区,通过部队的帮助和自身的努力,已经脱贫致富,甚至具有相当的经济实力。如 95996 部队与房山区窦店镇七里店村的军民共建就是通过军民共建促自建,自建促发展,将一个贫困村、落后村、告状村建设成为了文明富裕的新农村。这些富裕起来的单位和地区继而再来支援部队改善物质文化生活,又有力地促进了部队建设,激发了部队参加军民共建的积极性,从而实现了军民共建的良性循环。总之,军民共建必须把精神文明和物质文明建设更加紧密地结合起来,充分发挥精神文明建设的“龙头”作用,促进物质文明建设的发展。□

(本文摘自市文明办军(警)民共建指导小组撰写的调研报告《军民共建谱新篇》,编者对原标题作了改动)

责任编辑:戚本逊

作标准等进行了修订,建立了工作程序、工作时限、文明规范用语等 718 项制度,使管理监督工作有章可循。在全区先行营造统一高效的政务环境、投资者满意的服务环境、诚实守信的信用环境、文明公正的法制环境和健康和谐的舆论环境。

为了使公务员的思想观念适应优化环境战略的需要,我们于 2000 年明确提出了“每个公务员都代表政府形象,每个部门都是投资环境”的理念。连续四年每年集中两个月的时间,围绕优化环境、建设服务型政府开展教育活动,并积极宣传优化环境的典型和经验,营造良好的舆论氛围。

通过营造建设服务型政府的舆论氛围,政府部门和广大公务员对建设服务型政府有了更为深刻的理解,树立了政府的本质就是服务、管理就是服务的观念。观念的更新,带动了行动上的自觉,“每个公务员都代表政府形象,每个部门都是投资环境”的理念不仅扎根在思想中,而且落实在行动上。人人从我做起,自觉做到周到服务、主动服务,使企业和群众切实感受到了亲切和便利。

## 二、创新一个服务体系,提高服务型政府的工作效率

在实践中,我们把构建政府服务体系作为转变政府职能、建设服务型政府的重要内容,按照“精简、统一、效能”的原则,结合我区实际,以加快改革为突破口,突出以民为本,创新政务模式,着力在清楚界定政府职能、主动退出越位、自觉纠正错位、努力补足缺位、保证管理到位上下功夫。

首先,着力改革政府职能体系,消除影响发展的体制性障碍,使政府职能和工作方式更加适应服务型政府的要求。一是积极推进政府机构改革。通过压缩管理机构,调整综合经济部门,加强执法监督部门,使党政机构由 47 个精简到 37 个,政府的机构设置、职能划分也更趋合理、科学,在工作职责上突出了“服务”,在工作方法上强化了依法行政。二是深化国有资产管理体制和国有企业改革。我们相继成立了宏润投资经营公司和区国有资产经营公司,把政府的宏观经济调控权、国有资产所有权与企业的经营权区别开来,强化企业和市场的主体

地位,减少了政府对微观经济活动的直接干预,初步解决了政企不分、政事不分、职能越位的问题。三是加快行政审批制度改革。通过简政放权,减少审批和办事环节,使政府工作重点从注重管理向加强政策引导、提高行政效率、提供高效服务的方向转变,使政府职能由审批管理型向规则服务型转变。四是加大服务方式的改革。以推进政务服务便捷化为着力点,在政府各部门全面推行了“一条龙”代办服务、零距离服务、无缝隙服务和全程跟踪服务,既便利了群众,又为企业开通了一条投资的“绿色通道”。

其次,努力构建社会公共服务体系,强化政府的公共服务功能。为公众提供公共产品和公共服务是政府工作的重中之重,也是建设服务型政府的出发点和落脚点。因此,我们把转变社会管理职能,履行公共服务职能作为建设服务型政府的工作方向,从群众最不满意的事情抓起,从群众困难的事情帮起,从群众最期望的事情做起,加强社会公共服务体系的建设。区政府投资 30 多亿元,实施了 40 项全区重点工程,逐步完善城市基础设施,提升城市服务功能;投资 8000 万元,实施了 248 项社区便民工程,完善社区功能,推进社区服务社会化,解决了群众身边的不便和困难;投资 170 万元,并通过社会集资 120 万元,实施了社会济困工程,解决特殊群体和弱势群体的困难,从而形成了多层次、全方位的社会公共服务体系。

第三,加快电子政府服务系统建设,构建“高效能、负责任、快速应变”的现代化服务型政府。我们以实现政府提速、透明行政为目标,建立了电子政府服务平台,基本实现区、街、居三级计算机联网,实现了机关办公业务的电子化、自动化、网络化和政务、信息、服务三联通。并率先构建了集“规划、土地、市政”三位一体的城市建设管理综合管网信息的融合、共享和综合利用系统,为政府决策提供信息检索,为公众提供城市建设管理信息服务,为建设服务型政府提供信息化技术支撑。同时,开设便民电话,为公众提供每周 7 天、每天 24 小时不间断的沟通和服务,建立起快捷的政民沟通渠道,逐步实现“扁平化”的政府结构,使政府行政管理、应急指挥和快速反应能力进一步提高,政府工作效能、工作透明度和群众满意度明显增强。

### 三、建设一批示范窗口,树立服务型政府的崭新形象

窗口服务单位与发展环境密切相关,其服务水平和办事效率体现着政府的形象,代表着地区的开放水平和招商引资的吸引力,直接影响着地区的发展。因此,我们以提高政府部门“窗口”单位和基层科、队、站、所的办事效率和服务质量为重点,把建设服务示范窗口与创建文明单位有机结合。一方面,针对过去办公部门分散、主体过多、职责交叉、办事不便的突出矛盾,集中建立了石景山区经济服务大厅,集中工商局、国税局、地税局、计划委、经贸委、建委、规划局等 21 家单位进驻大厅开放式办公,为纳税人和企业提供“一条龙”服务。另一方面,在与经济发展密切相关的职能部门和基层单位建立服务窗口,把优化服务环境工作重点向“窗口”单位和基层科、队、站、所延伸,开展了优质服务先进窗口单位评选活动,促使职能部门加强管理,促进了窗口单位和科、队、站、所服务水平的提高。同时,还在我区中部和东部建立了社区服务中心,在 9 个街道办事处相继建立了便民服务大厅,集计生、民政、优抚、就业、社会保障等多类政务和社会服务为一体,为居民提供就近即时的“一站式”服务。

为了使窗口单位成为服务功能完善、服务过程廉洁高效、管理制度规范的全区行政机关的样板,我们加强了目标激励,将定量和定性指标结合,把责权利落实到人,使之在目标导向下尽职尽责,形成以实绩评优劣的平等竞争局面;强化考核激励,定期或不定期进行思想、业务水平考核,优胜劣汰;注重榜样激励,评选表彰了 29 个首都文明单位、68 个区级文明单位和 18 个优质服务先进窗口单位,有效地发挥了典型引路、榜样示范的作用,塑造了服务型政府的崭新形象。

### 四、强化一套监督机制,保证建设服务型政府工作取得实效

在实践中,我们体会到,注重发挥各种监督职能的作用是建设服务型政府的保障。为此,我们坚持把行政监督、依法监督与社会公众监督有机结合,加大监督力度,畅通监督渠道,增强监督实效。一是推行政务公开,以制

度上墙、建立公布栏等形式,公开下设各部门各类制度 982 项,对重大事项实行“阳光操作”,避免暗箱操作。二是建立行政效能监察投诉中心,并设立举报电话,建立了投诉台账,开通了 24 小时网上举报,在全区全面推行首问责任制、一次性告知制和执法责任制,完善行政责任追究制度,严格规范公务员行为,初步形成了行政服务考核评价指标体系。三是开展“企业评议政府部门”活动,先后邀请 512 家企业对 37 个政府部门进行评议。为使评议结果更加客观公正,我们委托零点调查公司实施企业评议政府部门的活动,对 24 个政府部门的工作效率、依法行政、政务公开、廉洁自律、服务意识 5 个方面进行测评,并对政府服务环境作出总体评价,提出改进工作的建议。四是开展人大代表评议工作,区人大先后组织人大代表对劳动和社会保障局、规划局 8 个政府部门依法行政情况进行评议并开展述职评议,对人大及其常委会选举任命的干部依法履职情况进行监督,促进政府职能部门转变作风、改进工作、提高工作绩效。五是开通网上评价系统,实行网上公示、窗口公示、网上评议、网上举报、网上申诉、网上调查,为企业和公众及时反映意见建议和参与政府的重要决策提供平台,大大提高了政府工作的透明度,使政府成为面向社会、面向公众的服务型政府。

通过“四个一”工程的实施,政府执政水平与行政效率大幅提高,服务环境得到明显改善,在 2002 年零点公司开展的社会调查中,企业对政府部门综合满意度的评价处于比较满意的水平,特别是在“行政执法规范性,收费标准公开性,公务审批及时性”等方面,得到了企业的普遍认同和好评。与此同时,我区的建设和发展也迈上了一个新台阶。建设服务型政府是政府自身建设在理念、机构、组织、管理方式等方面的根本性的变革,既是一个系统工程,更是一项长期任务,决不可能一蹴而就,更不能够浅尝辄止。今后,我们要在巩固已有成果的基础上,着力研究工作中存在的薄弱环节和实践中遇到的各种问题,继续探索,大胆创新,不断开创建设服务型政府工作的新局面,努力将石景山区建设成为体现首都经济特征的现代工业区、绿色都市休闲旅游区和人居环境一流的文明区。□

(作者:石景山区区长)

责任编辑:王占柱