# 政务服务“三个一”改革必须坚守“一心”

党的根本宗旨是全心全意为人民服务。党领导下的人民政府，必须尽心竭力为人民群众办实事、做好事、解难事。然而，长期以来，“门难进，脸难看，事难办”，是影响党群干群关系、群众反映强烈的机关顽疾。改革是由问题倒逼而产生，又在不断解决问题中而深化。作为全面深化改革的当头炮、先手棋，行政审批制度改革，为提高政府服务效能、优化经济社会发展环境、增强群众获得感和满意度，发挥了积极作用。特别是“互联网+政务服务”的探索与推广，极大地方便了企业和群众。在各级各地先行先试、取得成功经验的基础上，国务院办公厅印发的《方案》，提出了政务服务“三个一”即“一网、一门、一次”改革，为深化“放管服”改革，进一步推进“互联网+政务服务”，提供了遵循。

行自心始，知由习成。要想进一步推进“互联网+政务服务”，加快构建全国一体化网上政务服务体系，推进跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务，推动企业和群众办事线上“一网通办”(一网)，线下“只进一扇门”(一门)，现场办理“最多跑一次”(一次)，让企业和群众到政府办事像“网购”一样方便，必须坚守“一心”，即为中国人民谋幸福、为中华民族谋复兴的“初心”。

坚守“一心”，要心中有民。“天地之间，莫贵于民;悠悠万事，唯民为大。”只有始终把群众装在心中，事事想着群众、处处为着群众，才能真正将政务服务工作做细做好做到百姓的心坎上。千改革万改革，心中无民，等于没改革;千服务万服务，心中无民，就难以做好服务。一些地方，也建了“一张网”，开了“一扇门”，并提出让群众最多“跑一次”，但是企业和群众办事依然存在难点痛点堵点，网不畅，门虚掩，更是多次跑腿。究其原因，还是有关职能部门以及窗口服务人员的宗旨意识、服务意识不强，事业心责任心缺失，没有真正从群众角度想问题、看问题、解决问题，仍然停留在部门以及个人角度，换句话说，没有真正将全心全意为人民服务内化于心、外化于行，人民群众的主体地位没有确立。各级各地各有关部门及其党员干部，要结合“两学一做”常态化制度化、“不忘初心，牢记使命”主题教育，重温“初心”，守护民心，牢固树立“以人民为中心”的发展思想，真正做到情为民所系，权为民所用，利为民所谋。

坚守“一心”，要真心为民。人与人之间是相互的。“你尊重我，我自然尊重你”，这样朴实的道理想必大家都明白。可是，令人遗憾的是，少数党员干部，揣着明白装糊涂，平时工作，特别是在与群众打交道的过程中，不能怀揣真诚、付出真心，而是虚情假意，装腔作势，生怕群众不能对自己“高看一眼”。在政务服务方面，个别部门对于建立的网上平台，不用心打理，不尽心维护，不能与群众良性互动、真心交流，而一味地借助于信息化手段、智能化工具，让网上办事的群众感受不到温暖，还经常闹出不大不小的笑话出来。在现实中，有的党员干部，包括一些窗口服务人员，对群众冷若冰霜不热情，即便再好的制度安排和改革措施，也难以唤醒他们。党员干部特别是领导干部对人民要一心一意、真心诚意、全心全意，甘当螺丝钉、甘做铺路石、甘为孺子牛，用诚心来换真心，体贴关心群众，时刻把人民群众的安危冷暖挂在心上，不忘初心，坦坦荡荡，虑于微，防于小，从小事、小节做起，时刻凛然警觉、防微杜渐，深入群众，倾听群众呼声，关心群众疾苦，如此方能赢得群众的支持与爱戴。

坚守“一心”，要贴心利民。民生无小事，服务全天候。进一步深化“互联网+政务服务”，推进政务服务“一网、一门、一次”改革，要坚持从严从实，狠抓落实，要通过认真细致、严谨务实的工作，为群众提供贴心周到的服务，而不是也不能机械教条式地网上网下、纸来纸往、人进人出。要创新工作方法，优化服务流程，用心贴心做好企业和群众的事件办理。党政领导要“从心出发”，自觉走出办公室，打破自己的“一亩三分地”，沉下心气、放下身段、接地气、实打实地为群众想法设法解决问题，让老百姓感受到政府为民服务的初心，感受到自己的声音被听到了、自己的诉求得到回应了。反之，与群众隔心隔肺、离心离德，工作粗枝大叶、马虎应付、简单了事，不仅不能把群众的事情办好，还会阻碍改革、延误发展、破坏形象。 当然，贴心利民、贴心服务，也不是不要原则、不讲规矩，而是要注意原则性和灵活性相结合，不人为设槛，不故意刁难。要加快完善相关法规制度，建立监督举报投诉机制，让政府服务“三个一”改革精准落地，推动“互联网+政务服务”取得更大成效。

民心是最大的政治。得民心者得天下。只有把人民放在心上，人民才能让我们坐在台上。推进政务服务“三个一”改革，是民心所向、民意所指，是党委政府的职责所在、担当所在。只要我们把心掏给群众，坚持做到心中有民、真心为民、贴心利民，持续释放改革红利，让群众有看得见摸得着的获得感，便会赢得百姓的信任理解支持与跟随，有关改革举措也才能真正落地生根、取得成功、产生实效。

人民日报2018-6-23