# 把服务工作做到“最后一公里” ——六枝特区政务服务工作纪实

近年来，六枝特区始终将政务服务工作纳入重点工作来抓好、抓实、抓出成效，以“五全服务（全覆盖、全联通、全方位、全天候、全过程）”为引领，围绕“互联网＋政务服务”、政务服务中心标准化建设及政务服务向基层延伸，打造线上线下合一、前台后台贯通、纵向横向联动的政务服务平台，逐步向“进一扇门、办全部事，进一张网、办全省事”迈进，全面铺开乡镇政务中心标准化建设及村居便民服务站合理化建设，确实解决群众“小事不出村、大事不出镇”的办件标准。

解决服务群众“最后一公里”的难题

建设服务型政府，心系群众。2012年5月，六枝特区成立并开始运行政务服务中心；2013年8月，为满足 “一站式” 审批服务、方便企业及群众办事的需要，区党委、政府投资200余万元，建成5000余平方米的办公场所，完善设施设备，规范审批事项。

为解决服务群众“最后一公里”的难题，六枝特区通过跟踪管理标准化、动态监督常态化等方面，推行“一迎二告三办四跟踪”运行机制，采取定期或不定期现场调查、动态监控、服务回访、问卷调查、群众投诉等5种信息收集方式，了解窗口的服务情况和群众对窗口服务的意见和建议，根据群众的需求，及时完善工作措施，并充分发挥群众、政务中心、窗口单位、纪委监察部门等4个监督主体作用，进一步增强政务服务工作政务公开的自觉性、主动性和创造性，从而提高行政审批效率。

5年多以来，在上级有关部门的关心和支持下，六枝特区政务服务中心梳理了现场办结事项83项，并联审批27项，现场踏勘、集体研究241项；清理所有审批、服务事项法定时限5578工作日，压缩时限2978工作日，平均压缩率53.39％；原有审批环节1230 个，优化后1106个环节，优化率 10.08 ％；在办理的审批事项件中，提前办结率为79％，80％的事项平均提速30％，没有发生超时办理现象。

为建立和完善六枝特区重大项目审批和服务工作机制，促使每个重大项目如期快速推进，特区分别制定相关制度，按照“四个一（一月一梳理，一季一会议，半年一督查，一年一问效）”运作方式，积极开展了“局长进大厅”、“延时服务”、“错时服务”、“上门服务”、“全程代办服务”、“预约服务”等延伸服务，有效地解决了服务群众“最后一公里”的难题，提升了群众满意度。

让群众的 “痛点”得到有效根治

“热情服务，办事迅速。”

“返乡创业家庭美，便民利民服务优。”

高效规范办实事，热情贴心为企业。”

……

由于政务服务工作做得好、做得细、做得实，六枝特区政务服务中心多次收到群众送来的一面面鲜红锦旗。

5年多以来，六枝特区各部门按照“环节最少、程序最简、时效最短、效率最高、服务最优”的要求，努力在规范化上下功夫，精减、取消行政审批事项44项；对事项的办理流程进行梳理再造，调整、优化、减少审批环节，提高工作效率，解决审批时限较长的问题。

5年多以来，通过不断探索创新，认真总结学习，各项工作取得很大突破，每年在全省88个县级政务服务工作考核评比中，均排名前20位以内，这样骄人的成绩，与那温情贴心的服务密不可分。

今年以来，六枝特区政务服务中心彻底解决群众停车难问题，增设停车位100余个，大大满足了办事群众停车需求；完善大厅功能，增设网上自助申报窗口9个，引进自助照相设备、自助阅读机、民生监督查巡机、诚信平台查巡系统；增设免费文印电传窗口、母婴室、婚姻调解室、婚姻登记宣誓台等功能区，极大满足窗口办公及办事群众需求。“如今，六枝有了政务服务中心后，我们来城里办事特别方便，不仅有停车位，还有他们热情的服务，真是太好了。”六枝特区落别乡木厂村村民艾女士开心地说。

六枝特区国土局窗口在为贵州太阳房地产开发有限公司办理工程土地招拍挂事项中，利用“双休日”服务企业，提前10个工作日为该公司办理相关手续；市场监管局窗口“延时服务”500余小时为特区13家砂石厂办理有关证照；民政局窗口上门办理婚登记证20次，解决行动不方便群众到大厅办事的问题……”六枝特区政务服务中心相关服负责人说，在实时掌握群众在办理业务过程中的“盲点”“痛点”“堵点”和“难点”，该中心要求基层政务服务部门及时加以分析，制定措施，进一步规范业务办理流程、提升办事效率。

据悉，下一步，六枝特区将从深化行政审批和政务服务体制改革、进一步优化政务服务平台建设等方面，加强政务服务中心公开投诉电话、微博、微信等服务平台，真正做到问需于民、问计于民、问效于民渠道，进一步提高行政审批和服务事项网上办理率，真正实现“信息多跑路“和“群众少跑腿”。

六盘水日报2019-5-19