

对邯郸市服务型政府建设的调查与思考

程子勤, 马金南, 耿慧慧

(邯郸市委讲师团, 河北 邯郸 056012)

[摘要]建设服务型政府,是坚持党的全心全意为人民服务宗旨的根本要求,是深入贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的必然要求,也是加快行政管理体制改革、加强政府自身建设的重要任务。邯郸市在服务型政府建设方面取得了明显的成效,但仍存在一定的问题。推进邯郸市服务型政府建设,要牢固树立为民服务理念;要建立完善的公共服务体系;要建立高素质的公务员队伍。

[关键词]服务型政府建设; 成效; 问题; 建议

[中图分类号]D625 **[文献标识码]**A **[文章编号]**1673-9477(2012)01-0045-03

服务型政府,是在公民本位、社会本位理念指导下,通过法定程序,按照公民意志组建起来的以公民服务为宗旨并承担着服务责任的政府。胡锦涛总书记在十七大报告中指出:要加快行政管理体制改革,建设服务型政府。建设服务型政府,是坚持党的全心全意为人民服务宗旨的根本要求,是深入贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的必然要求,也是加快行政管理体制改革、加强政府自身建设的重要任务。近年来,邯郸市一直致力于服务型政府建设。2005年初,成立了邯郸行政权力公开透明运行领导小组和领导小组办公室,推进行政权力公开透明运行工作,制定政府权力清单,进行政务公开的清权、确权工作。还专门制定了《邯郸市行政许可电子监察办法》,建立电子信息监察系统,对行政许可实施过程中的行为、运转状况、效率等方面的情况,进行及时、全程和自动监控,切实规范行政行为,提高行政许可服务效能。2006年5月,全国“推进行政权力公开透明运行、深化政务公开工作座谈会”在邯郸市召开,邯郸市行政服务中心作为制度建设、机制创新的风向标亮相。2008年1月2日,市行政服务中心正式投入使用。到2011年底的四年来,邯郸市行政服务中心有序健康高效运行,极大地为市民提供了方便,为邯郸经济社会平稳较快发展奠定了基础。

一、邯郸市建设服务型政府取得的主要成效

(一) 坚持改革创新,转变了政府职能

邯郸市按照社会主义市场经济的要求,加快了行政管理体制改革和机构改革的步伐。集中精力搞好宏观经济调控,创造良好的市场环境;建立与法制化、市场化相适应的经济运行调控体系,有效运

用经济、法律的手段调控市场;减少政府对经济事务的行政性审批,只审批政府投资的重大项目 and 关系整个社会发展的项目;对竞争性项目逐步以登记备案制代替项目审批制,不再直接干预企业的经营活动。通过这一系列的改革创新,彻底转变了政府职能,为经济发展营造了高效、规范、充满活力的体制环境,开放、稳定、促进发展的政策环境,公正、严明、安定的法治环境。

(二) 构筑服务平台,增强了服务功能

邯郸市为建设服务型政府,全力打造行政服务大厅,49个审批部门、10个服务单位,202项行政许可、96项非行政许可(审批)、202项与经济社会发展密切相关的行政服务事项,占到全市97.3%的保留事项,全部可以实现集中办理。市民可以方便地办理,涉及社会保障、医疗保障、劳动就业、居民卡办理、文档查阅以及集中收费等与群众生活密切相关的84项惠民事项。不仅如此,中心还配套了结算中心、商务中心、社会中介机构等,真正实现了“中心受理、中心办理、中心收费、中心办结”,最大限度方便人民群众。市委、市政府责令各个部门从内部进行改革,成立权力较为集中的“行政许可服务处”,保证授权到位、办理到位,同时,向社会承诺把中心窗口作为该部门唯一的审批事项受理、办理点。为了进一步提高效率,邯郸市还探索了网上审批制,有关单位和主要领导对统一受理的行政服务事项通过电子签章,网上办理;并联审批制,按照“一门受理、抄告相关、联合审批、限时办结、超时问责”的要求,实施联合踏勘和会审,提高了行政效率。从2009年起,中心在原有制度的基础上,又开创性地提出了统一受理

[收稿日期]2011-12-05

[基金项目]2011年度河北省讲师团系统科研课题(编号:201101)

[作者简介]程子勤(1955-),男,河北邱县人,研究方向:思想政治教育。

制,由市行政服务中心设立统一受理申请,与“首问负责制、一次性告知制、限时办结制、超时默许制、责任追究制”等同时实施。

(三) 加强监督监察,提高了行政效能

“便民、规范、廉洁、高效”,这是服务型政府的一个发展方向。邯郸市在不断完善“便民服务、行政许可、招投投标”“三位一体”功能的同时,不断寻求推进廉洁高效行政的办法,开创了“三位一体+电子监察”的“邯郸模式”。让市纪委监察局电子公务监察室,进驻邯郸市行政服务中心,利用电子公务监察系统,网上自动采集事项办理过程中的各种信息,依据事先设定的办结时限和责任主体,对出现问题的环节,启动“黄灯”提醒、“红灯”警示,对行政许可服务同步全程动态监察。利用电子监控等技术手段,实时监控工作人员的工作状态。对容易滋生腐败的招标投标等交易活动的重点领域和关键环节,实施全程录音录像,有效地保证了行政服务中心的规范运作。三年来,市行政服务中心开创性地实行了市长带班制,市长不定期到中心带班,每周一名副市长到行政服务中心工作一天,协调解决授权不到位等问题,这已成为制度,并能很好的坚持。市长们进入中心履行公仆服务职能,让中心从理论和运作层面成为名副其实的“未来服务型政府”。邯郸市近几年对服务型政府建设的积极探索,有力地提高了行政效能,为邯郸走在全省前列打下了坚实基础。

二、邯郸市建设服务型政府存在的主要问题

(一) “服务行政”理念尚待加强

服务型政府建设不仅仅是行为方式、组织结构和行政方式的变革,更是理念上的更新。只有真正确立了“服务行政”的理念,才有可能建立起真正的服务型政府。然而,在邯郸乃至全国的政府公共行政理念,都忽视了公共行政在提供公共服务方面的服务性作用;忽视了公众对行政活动的参与以及公众需求对政府行政行为的导向作用;忽视了社会和公众对“行政管理”主体及其行为的制约与监督;忽视了“行政管理”过程中公共责任机制的建设与发展;忽视了行政权的制约性、行政活动领域的有限性以及行政行为的合法性。这些观念不同程度的存在以及公共服务意识的不到位,必将成为邯郸服务型政府建设的掣肘。

(二) 服务体制创新不足

邯郸市很早就设立了“一站式服务大厅”,将

原来需要多个部门审批的业务进行整合,对外设立统一窗口,集中办理。办理一件事情,以往群众需要跑多个部门,现在,在一个窗口就能办好所有手续。这种服务形式使群众的满意度短期内大幅上升。但是时间长了,群众发现,这些所谓零距离的“一站式服务”,不过是服务集中了,态度和蔼了,不满意可以投诉了,但本质上仍然是过去老传统的“规范操作”,符合“规范”的,一站就能办妥,稍与“规范”不符,依旧要多跑,要等待上级研究、批复,丝毫没有灵活性可言。这说明我们在服务型政府建设的体制创新方面还存在缺陷。群众来办事,大厅工作人员只能提供常规性的咨询服务和业务办理,遇到特殊情况,还要等待上级研究、决定,因此,“行政审批中心”仅仅是局限于形式上的创新,而实质上却没什么变化。

(三) 公务员队伍素质不能适应新形势要求

公务员是政府构成的细胞,一个国家或地区公务员队伍素质的高低,不仅会制约经济社会的发展水平,而且会影响该地政府的行政管理体制建设。目前,邯郸公务员队伍素质建设还存在不少问题。首先,公务员队伍文化素质和专业化水平偏低。根据人事部统计,我国拥有大专以上学历的公务员,只占公务员总数的69%,理论水平不高,而且部分公务员不重视学习,专业化水平也得不到提高,不能很好地为人民服务,这对全面推行服务型政府建设十分不利。其次,部分公务员缺乏民主意识。有的公务员以“父母官”自居,忘记了全心全意为人民服务的宗旨,服务意识差,与人民群众对公务员的要求相去甚远;有的公务员虽然嘴上说“执政为民”,而实际上却口是心非;有的公务员控权意识太强,把手中的权力视为私有财产,当作为己谋利的法宝。民主意识的缺失,直接影响到服务型政府的建设。第三,部分公务员依法执政的能力不强。法治观念淡薄,导致有的公务员宁愿违法也不得罪领导;有的公务员认为法是管百姓的,不是管执政者的;有的公务员经不起考验,滥用权力,个别的违法乱纪。由于这些问题的存在,导致一些公务员观念陈旧,“官本位”思想已然存在,不但不能为人民服务,反而给人民利益造成损失。

三、推进邯郸市服务型政府建设的几点建议

(一) 要牢固树立为民服务理念

服务型政府,是为人民服务的政府,政府必须把为人民服务作为一切工作的出发点和立足点,扎

扎扎实实地为人民办实事、办好事，提高为人民服务的质量。要牢固树立正确的权力观，正确行使人民赋予的权力，绝不能权力滥用；要亲民、爱民，和人民群众做到心心相印、鱼水情深；要实现人民的愿望、满足人民的需要、维护人民的利益，真正做到“权为民所用、情为民所系、利为民所谋”。政府及其各级官员不是社会的主人，而是人民的公仆，其职能是为社会和人民掌权，是利用人民赋予的公共权力为人民服务。只有这样，才能真正实现权力回归，让民作主，为民服务，政府成为最广大人民群众利益的忠实代表。

（二）要建立完善的公共服务体系

加强公共服务职能是建设服务型政府的核心内容，完善的公共服务体系是健全的服务型政府的突出标志。建立惠及全民的完善的公共服务体系，逐步实现基本公共服务的均等化，是建设服务型政府的必然要求。建立完善的公共服务体系，要做到以下几点：要加强基础公共设施建设。重点加强公用基础设施、公共卫生设施、公共教育设施、公共文化体育设施等方面的建设，积极发展义务教育和公共医疗卫生保健事业，努力形成重点突出、门类齐全、比较完善的公共服务体系。要加大政府对公共服务的投入。要根据人民群众日益增长的物质文化需要，加大政府对公共服务的投入，提高公共产品的总量与质量，使公共服务与经济增长协调发展。要创新公共服务的方式。将竞争机制引入公共服务领域，开放一些公共服务的市场，鼓励各种民间组织参与兴办公益事业和社会服务，在一定范围内允许社会组织和企业进入提供公共服务的领域。要建立完善的公共服务制度。

（三）建立高素质的公务员队伍

公务员在管理社会和提供公共服务方面担负着重要责任，是党的干部队伍的一支重要力量。建设服务型政府，最根本的就是要有一支高素质的公务员队伍。首先要加强学习。公务员作为党的干部，不但要加强政治理论和自身业务学习，还要加强历史、经济、法律、科技等方面知识的学习。通过各方面的学习，造就一批懂政治、懂科学、懂专业的技术型公务员，以适应新的政府管理，提高政府效率。其次要完善管理机制。要树立良好的用人导向，建立健全竞争上岗、公开选拔等制度，破除论资排辈、求全责备等观念，为公务员发挥聪明才智提供更广阔的舞台。

总之，服务型政府是一种全新的政府理念，也是全新的政府职能配置、机构重组、管理方式方法和行为模式的革命。所以，建设服务型政府决非一朝一夕之功。

参考文献：

- [1] 李军鹏. 公共服务型政府[M]. 北京：北京大学出版社，2004.
- [2] 林治波：建设服务型政府[N]. 人民日报，2004-3-11.
- [3] 中央宣传部舆情信息局. 论构建社会主义和谐社会[M]. 北京：学习出版社，2005.
- [4] 中国改革发展研究院. 建设公共服务型政府[M]. 北京：中国经济出版社，2004.
- [5] 谢庆奎. 服务型政府与和谐社会[M]. 北京：北京大学出版社，2006.

（课题组成员：程子勤、马金南、耿慧慧、肖会林、谢兰兰）

【责任编辑 王云江】

The Handan city service-oriented government construction investigation and think

CHENG Zi-qin, MA Jin-nan, GENG Hui-hui

(Handan Committee Lecturer's Group, Handan 056012, China)

Abstract: The construction of the service-oriented government is the fundamental requirement to adhere to the Party's purpose of serving the people heart and soul and is an inevitable requirement to thoroughly implement the scientific outlook on development, building a socialist harmonious society, but also is the important task to accelerate the reform of the administrative system and to strengthen the construction of the government itself. Handan in the construction of service-oriented government has achieved remarkable results, but there are still some problems. Advancing the construction of service-oriented government of Handan, we should firmly establish the concept of service for the people and establish and improve the public service system and build high-quality civil service.

Key words: the construction of service-oriented government; results; problem; suggestion