提振精气神 奋勇争一流——中国式现代化大场景下的萧山实践

紧盯驻企服务和为民惠民一线

萧山马上办 拼出新未来

胡 金 高 伟 蔡卡特

干部能力作风是推进高质量发展的基础保障。好作风、硬作风，求的是“快”、是“实”、是“效”。

今年是“八八战略”实施20周年，是萧山打造中国式现代化区（县）域范例的起步之年，也是萧山冲刺杭州亚运会、推进高质量发展的关键一年。眼下，萧山正在掀起一轮“提振精气神、奋勇争一流”干部作风大整顿专项行动，并通过协同开展“台上赛”“回头看”“马上办”等工作，推动全体干部转作风、提精神、办大事。

其中，“马上办”作为一种精神状态、一项纪律要求、一种价值追求，愈发受到重视。萧山区委组织部相关负责人表示，主要着眼于优化萧山营商环境、提升为民服务效能等目标，在驻企服务一线、为民惠民一线践行“马上办”工作理念，优化“马上办”工作流程，实现“马上办”工作质效双增。

中国式现代化不是指某个领域、某个方面的现代化，而是全方位、全过程的现代化，治理现代化更是其重要组成部分。萧山构建的“马上办”品牌，也是深化治理体系和治理能力现代化的一项创新。它对营商环境和公共服务的优化提升有哪些作用？能给干部精气神和作风带来哪些转变？

“快”字为先看萧山速度

何为“马上办”？顾名思义，意指马上就办。

它强调的“快”字，并不是一个新鲜事物。过去，萧山凭借异军突起的民营经济、敢为人先的民营企业家，成为浙江第一个进入全国百强的县市。其中，就曾创造过一个又一个“萧山速度”。

比如，杭州萧山国际机场，不到4年时间建成通航，当年建机场所需的7000余亩土地，萧山仅用半年时间就全部拿出。又如，企业档案查询，现在看来是很简单的一件事，可在2017年，仅萧山一地的企业查档人次就有5万多人次。2017年，萧山在杭州创新推出企业档案查询“一次不用跑”，如果居民到窗口办事，立等可取。

今年初，萧山定下了“坚决打好经济翻身仗、全力保障亚运攻坚仗、加快走好共同富裕路”三件大事。要想达到预期目标，“萧山速度”亟需再突破。有呼必应的“马上办”，由此成为破题之道。

奔竞在“县域”到“都市”的新赛道上，在萧山，一切围着项目转、一切盯着项目干。

5月初，膜材料小镇建设推进大会在河上镇召开，围绕过滤膜行业“领头羊”科百特打造产业集群，计划工业产值5年达到500亿元。不同以往的产业小镇规划，少则几个月、多则好几年，这次仅仅用时3周。

“一周形成初稿、两周征求意见、三周修改落实。”萧山区发改局相关负责人回忆说，秉承着“马上办”的工作理念，河上镇接连召开了8次规划座谈会，摸排41家相关企业，最终让《膜材料小镇整体行动规划》迅速面世。

筹办杭州亚运会是党中央和省市委交给萧山的重大政治任务。办好杭州亚运会，是向世界展示中国良好形象的载体。自筹办工作启动以来，萧山坚持跑出“关键主场”的担当与风采。

杭州亚运会倒计时200天之际，萧山召开“决战亚运”誓师动员大会。台上，13个工作组领取任务书，9个运行团队领旗，争取在城市治理、城市品质、城市文明等方面有质的提升和改变。

萧山区委主要负责人直言，一刻也不能等、一步也不能停、一天也误不起。“要坚持以最快速度，以‘天天都是决战日’的状态迎接亚运会。”

此外，作为浙江建设共同富裕现代化基本单元领域的首批试点，萧山也借力“马上办”，打造新标杆、新范式。

对农户来说，想要在线上渠道销售农产品，销售平台的运营管理往往是一大难题。但在所前镇三泉王村，村民鲜有这种烦恼，这得益于萧山试点的“红小二”体系。在这个体系支持下，该村已经有了“合伙人、助跑员、监督员”三支队伍，能提供订单进村、培训入户等服务。

办好“三件大事”，“马上办”催生新速度。

“实”字为要解急难愁盼

司马光曾在《与王乐道书》中说，“夫欲速则不达，半岁之病岂一朝可愈”。政府办事亦是同理，大多需要一个过程，一味求快、盲目蛮干，往往可能适得其反。

在萧山区委组织部相关负责人看来，把“马上办”从口头落实到规章制度、具体行动，要基于敢干与实干。

所谓敢干，就是拒绝犹豫和拖拉，直面推动工作中的困难而不畏缩，敢于向机制性问题开刀。

近期，萧山的希瑞新材料、极电电子汽车零部件等项目，在签订土地出让合同并公示方案后，便立即拿到了施工证。萧山区发改局相关负责人解释，新出让工业用地之所以能够实现“拿地即开工”，背后的秘诀正是“马上办”。

这些项目都被量身打造了一张全过程审批流程图，排定约20个节点，细化每个阶段工作任务，并用两种颜色区分政府和企业各自安排，让每一方都能清晰地知道什么时候做什么事。

通过政府全程“管家式”盯办审批事项，企业和第三方服务中介及时有效提供各节点事项申报材料，使政府、企业、中介三方加深配合，让项目“规划图”早日变成“实景图”。

所谓实干，即扎扎实实地干，不偷懒、不取巧，以“钉钉子”精神抓好每一项工作。

萧山区委组织部、萧山区经信局开展“进千企强三业”活动，区镇两级助企服务员“进千企”，完善助企服务员联系企业制度，吹响企呼我为“萧螺号”，建立“八问八帮”菜单式精准服务机制，针对企业需要，联合多部门以组团式服务开展现场协调、办公，建立“马上办”政企沟通机制。

萧山区纪委监委、萧山区审管办在全域启用“办不成事”反映窗口，并梳理制定“受理收件、分类交办、跟踪督办、反馈评价、总结提升”等5项工作制度和1张工作流程图，着力打造发现问题、处理问题、解决问题、溯源分析的工作闭环，为企业和群众兜好底、办好事。

萧山区委组织部、萧山区经信局开展“进千企强三业”活动，吹响企呼我为“萧螺号”。

走访企业发放一键直达监督卡

萧山区纪委监委工作人员在“办不成事”反映窗口监督检查

萧山区商务局联动镇街成立60余人的联络员队伍，为辖区重点商贸企业提供“一对一”专员服务模式。而对于企业的各类诉求问题，则实施首问负责制，力求做到24小时内快速响应。目前，已成功帮助企业解决各类问题共计84个，包括特斯拉服务中心的投运、200个停车位的扩容升级等事项。

道虽迩，不行不至；事虽小，不为不成。在践行“马上办”的过程中，萧山通过多方共同努力，对症下药、内服外贴并用，坚决消除“慵懒散”病症。

“效”字为本抓担当效能

在“马上办”的过程中，马上就办是开好头，办好才是收好尾。办，表明的是承诺担当；办好，意味着作风和效能的全面提升。

萧山区纪委监委相关负责人介绍，对于可以“马上办”的工作，要按规矩立马办，不办就要追责；对于不能“马上办”的，则是通过全域启用的“办不成事”反映窗口建设兜好底。

以往，各地“办不成事”反映窗口大多只在政务服务中心统一设立。为了扩大“办不成事”问题发现的范围，萧山创新推行区镇村三级联办体系。比如，居民多次办理却未能办成的政务服务事项，需要提速办、延时办、预约办、帮办代办等特事特办事项等，都能通过这个窗口办成。

不止于此，萧山还根据前期受理的354件办不成事项，梳理建立办不成事“知识库”，通过跨部门会诊，给共性问题提供“索引”。当有居民反映“办理积分入学需提供居住房屋安全排查表”后，萧山立即推动相关部门建立主动联审的机制，让积分入学可以一窗办结。

作风问题具有顽固性和反复性的特点。抓一抓就好一些，松一松就反弹，形成优良作风绝非一日之功。在提效能的同时，萧山也在多措并举强化监督机制和作风建设，防止“马上办”沦为耍嘴皮子、摆花架子的表面文章。

针对企业事务，主要开通涉企反映问题“直通车”。

今年以来，“营商环境”成为高频热词。尤其是浙江，在兔年“新春第一会”就提出实施营商环境优化提升“一号改革工程”。而干部作风有无问题，直接影响营商环境的好坏。

因此，萧山以“硬监督”提升营商环境“软实力”。倘若企业发现政府部门在审批、执法、检查等监管过程中存在“吃拿卡要”行为，或者遭遇频繁检查及乱收费、乱罚款、乱摊派等情况，都可以通过微信扫码进入企业诉求“一键直达”平台，得到及时解决。

针对群众需求，则是开展“民情双访”工作。

临浦镇山阴街社区，有一份“椿龄手册”记录着24位高龄独居老人的相关信息和对接社工的走访情况。当了解到有居民家门前污水井经常满溢影响生活后，社区立即制定一份老旧小区改造方案，并加强微网格走访。

这是“民情双访”的缩影之一，这项工作自2017年萧山启动以来，已历经多次版本迭代。如今，正在酝酿的“民情双访”机制4.0版本，将深化主题教育的学习，联动推进“大走访大调研大服务大解题”等活动，以更广的范围、更大的力度、更精准的指向，去解决基层问题。

眼下，全国各地你追我赶、奋勇争先，全力以赴拼经济搞建设。萧山正在努力让“马上办”成为工作常态，以过硬队伍、过硬作风拼出新未来。

延伸阅读

什么是“马上办”

萧山开展“提振精气神、奋勇争一流”干部作风大整顿专项行动，从思想大解放、实绩大比拼、效能大提升三个维度，一体推进9大行动、27项重点任务，协同开展“台上赛”“回头看”“马上办”等特色工作。

其中，“马上办”品牌打造着眼于优化萧山营商环境、提升为民服务效能等目标，在驻企服务一线、为民惠民一线践行“马上办”工作理念，优化“马上办”工作流程，实现“马上办”工作质效双增。

萧山区委组织部、萧山区经信局——开展“进千企强三业”活动，吹响企呼我为“萧螺号”，建立“八问八帮”菜单式精准服务机制。

萧山区纪委监委、萧山区审管办——全域启用“办不成事”反映窗口，为企业和群众兜好底、办好事。

萧山区发改局——在政务环境领域统筹形成事项实施清单，并建立健全事项动态管理机制。

萧山区商务局——联动镇街成立联络员队伍，为辖区重点商贸企业提供“一对一”专员服务。

萧山区政务服务中心“无差别综合受理”窗口

（本版图片由萧山区委组织部提供）