

听民声定民生 聚民智解民忧

上城区人大常委会:做优“民呼我为”机制 践行全过程人民民主

张梦月 蔡静 刘铭锐 吴汶莹

“没想到代表工作室能开到家门口,现在我们找代表反映问题更加方便了。”近期,杭州市上城区的选民群众发现,一间间形式各异的人大代表工作室如春笋一般出现在了家门口,将人大工作触角延伸至坊间巷里、百姓心里。

今年是“八八战略”实施二十周年。近年来,上城区人大常委会坚持把“八八战略”作为指引人大工作的总纲领总遵循,把为民办实事作为依法履职的出发点落脚点,充分发挥人大代表作用,自觉将“民呼我为”机制融入全过程人民民主的基层实践,助力打造全过程人民民主基层实践高地。

汇集民意最大“公约数”
多方位助力“代表定”

办民生实事,先听民声。怎样做优人大“民呼我为”机制?前提是要把准群众脉搏,完善民意表达平台,最大限度地

将群众的意见建议汇聚起来。上城区人大常委会从基层平台、街谈巷议、数字云端三方汇集渠道,在高水平构建“1+14+61+144”的四级代表联络站体系,融合“相约星期五”“晴雨议事坊”“周末有约”等议事平台的基础上,开发并迭代“街道人大工作”数字化应用场景,重点构建“居民议事”模块,原汁原味收集居民群众意见建议。

上城区人大代表、人大四季青街道工委主任姜政的手机上,常常能收到居民“点对点”提交的意见建议。例如:“社区安排的送餐车虽解决了‘吃饭难’问题,但送来的盒饭菜式少,味道一般,我

们还是想吃食堂现烧的热菜热饭。”

收到建议后,姜政通过“街道人大工作”数字化应用场景转发给四季青街道。与此同时,通过代表联络站、居民议事会全面收集群众关于设立“老年食堂”的意见建议,并组织人大代表兵分多路,寻找合适的场地。

在各方共同努力下,一家可容纳200人就餐的“幸福食堂”在改造提升后的上城区体育中心开张。这里既是杭州亚运会赛时的运动员食堂,又是非赛时的老年食堂,让四季青街道的老年居民们能够在家门口就近、优惠助餐。

仅2023年上半年,上城区人大常委会通过“线上+线下”累计收集民情民意2322条,为了让政府办的民生项目和百姓迫切需求更“合拍”,上城区人大常委会还建立了城建、教育、卫生等板块民意“数据池”,及时形成民情分析报告,归纳总结高频热词,列入街区民生实事项目储备库。

对于其他未入选民生实事项目的意见建议,上城区人大常委会突破“无责任单位、无经费来源、无经费预算”的“三无”困境,设立民生实事微小建议办理专项资金,以“小资金”撬动“大民生”。近两年,累计对老旧房屋历史保护建筑保护性排查、老旧小区路灯改造、部分小区电表箱更换等数十个项目投入资金近300万元,推动困扰民生的“关键小事”有效化解。

目前,该区各级人大代表、街道居民议事会成员都会分别参与区街两级民生实事项目的征集初定、候选审议、票决确定等环节,让民意与民生始终是一条主



“街道人大工作”数字化应用场景

线,推动“项目清单”实打实转变为百姓群众的“幸福清单”。

按下民生落实“加速键”
多举措督好“政府办”

践行全过程人民民主,做优“民呼我为”机制,关键是要依法行使好监督职权,实现正确监督、有效监督,确保所有项目真正落地。

傍晚时分,位于丁兰街道北城枫景园南面的丁兰体育公园内灯火通明。这处改造提升的嵌入式运动场地,既是2023年上城区一届人大二次会议票决产生的“建设嵌入式体育设施项目”内容之一,也是上城区人大常委会丁兰街道工委组织“工委委员+代表+街道居民议事会成员”督办小组,综合运用集中视察、专题调研、讨论交流等方式,监督推进嵌入式体育场地建设的成果之一,如今已成为附近居民争相“打卡”的运动健身新地标。

“城市的‘金角银边’要进行充分利用,比如桥下空间、建筑屋顶,用于填补健身设施空缺,营造亚运浓厚氛围。”上城区人大代表、巧大姐手工编织站理事长俞亚军在参加监督活动后,提出了自己的意见建议。

代表们还积极参与资源挖潜,走访摸排出楼顶、桥底、学校、企业等多处闲置地块,并督促街道和建设单位充分用好闲置地块,设计建设嵌入式体育设施项目。人大丁兰街道工委将代表的意见建议梳理形成“服务提优清单”和代表意见建议,交由丁兰街道办理。

今年以来,上城区已完成各类嵌入式体育场地设施面积4.65万平方米,共新增187个嵌入式体育场地,人大代表依法行使好监督职权,确保民生实事项目落地的成效显现。

这样的多举措监督,正是上城区人大常委会督好“政府办”的缩影。“区级民



人大丁兰街道工委组织“代表体验团”实地监督街道民生实事项目。

生实事项目票决产生后,常委会制定了专项监督计划,组织代表进行体验式、点穴式监督,形成项目监督前期介入、过程监督、后期验收的完整闭环。”上城区人大常委会负责人说。

奏响民心守护“进行曲”
多维度做实“人大评”

扎扎实实推进民生实事项目落地,为的是真切切让群众有收获、得实惠。“满不满意,需看民意。”上城区人大常委会不断深化综合评价机制,把牢预先评议、跟踪评判、合议评估、完成评价等环节,做到环环有民意、环环有责任、环环有说法,最终实现项目来自民声、推动依靠民力、结果赢得民心。

2022年底,在上城区人大常委会第六次会议上,常委会进一步创新区级民生实事项目满意度评价模式,细化满意度测评表,将当年民生实事项目评价分为实施进度、施工完成、长效管理三个阶段,各占比15%、60%、25%,开展分段评价、细化评价指标,对项目施工进度、完成质量、成本把控、预算执行、绩效目标实现及群众满意度进行综合评议。

同时,要求人大代表在评价时根据项目的内容进行侧重点评价。例如,“童乐上城”婴幼儿照护服务民生实事项目,代表在评价中不仅要关注项目是否完成,更应关注建筑选材、育儿服务的质量和水平;又如“品质宜居”老旧小区综合改造提升、既有住宅加装电梯项目,代表还要对后续管理、维护、保养等工作是否落实到位进行评价。

此外,人大南星街道工委还推出了街道民生实事项目“量化式”评价机制。在街道居民议事会上,由街道办事处向全体街道居民议事会成员汇报项目完成情况,并通过“街道人大工作”数字化应用场景进行会中评议,该评价结果占项目总分的70%。而在街道居民议事会召开前1个月,人大南星街道工委通过科室汇报、代表提问、现场打分对项目进行集中评议,评价结果占项目总分的30%,将“集中评议”和“会中评议”的得分情况汇总,向全体居民公示。

在“八八战略”的指引下,上城区人大常委会将持续深化“民呼我为”机制,持续增强“民呼我为”实践能力,聚焦群众急难愁盼,推动民生项目落地,有力推进全过程人民民主在上城落地生根、开花结果。(图片由上城区人大常委会提供)

改革快人一步 服务优人一等

上城市场监管:改革商事制度,当好优化营商环境“排头兵”

陆群安 刘伟

20年前,“八八战略”指出,进一步发挥浙江的环境优势,切实加强机关效能建设;20年后,营商环境优化提升“一号改革工程”的提出,对政府机关效能建设提出更聚焦的建设方向。

今年,杭州市上城区在办理食品经营许可领域全省首创远程视频“互联网+核查”新模式,创新成果获省、市市场监管系统推广。

上城经验复制全省并非偶然,这里,拥有一张改革蓝图绘到底的决心,也有一份提升政务服务质效的恒心。

商事制度改革
何以做“探路者”

“有历史机遇的助力,也是产业发展的倒逼。”上城区市场监督管理局相关负责人认为,上城区提出打造“营商环境最优区”并非口号,而是现实需求。

近20年间,随着上城区城市化深度推进、产业迭代升级,区位优势明显的杭州核心主城区本身就具备了强劲的发展活力。

在火车东站启用、杭州市政府迁至钱江新城等时代背景下,尤其是近10年间,上城区发生了前所未有的巨变,也迎来千载难逢的发展机遇。

“比如企业开办增量与企业满意度,就是衡量一座城市是否高质量发展的重要指数。”说起商事制度改革的重要性,



工作人员解答相关申报疑问。

该负责人拿出一组近10年来上城区市场经营主体增量数据介绍,2014年,上城区年市场经营主体增量已达到6299家,直至2019年,增量更是达到了15990家。

“如果我们还是沿袭传统政务服务模式,注册一家企业,企业家要带着繁琐的文件,至少要跑5个部门,所有手续办齐,大概要20天。”该负责人补充。

当政务服务效率无法满足市场经济发展需求,上城怎么办?

“多地跑到一地”成为上城区商事制度改革的第一个脚印。早在2012年,原江干区在区行政服务中心办事大厅内设置了市场监管、税务、银行、公安等注册企业必跑的专窗。

“这只是开始,因为商事制度改革是系统工程,每个环节,都有优化空间。”该负责人说。随着“最多跑一次”改革的深入推进,上城区因具备改革基础与区域代表性,于2019年被评为浙江省商事制度改革企业开办改革试点。

改革绝非一蹴而就,上城的快人一步,体现在政务服务理念转变之快以及全域联动效率之快。

2019年3月初,上城区便完成了企业开办全流程“一件事”一日办结改革。“企业开办需要跑的窗口变成一个窗口,公章刻制、发票申领、银行开户需求还有不同套餐可选。”该负责人说,“一窗通办,除整合了开办企业4个部



上城区行政服务中心

门和银行的职能外,还延伸了经营许可、用水用电等服务,实现所有开办企业“一套材料、一窗进出、集成服务”。那一年,上城区多了一个“常态化企业开办专窗”,减少的则是企业开办环节的跑腿与材料。

2019年11月28日,全国压缩企业开办时间现场推进会在杭州上城区召开。上城作为示范城区,第一次向全国介绍开办企业的经验和做法。

“除了企业开办‘一件事’一日办结改革,我们还探索了企业开办‘一件事’‘同城通办’改革,新开办企业在原江干区‘常态化企业开办专窗’提交申请材料,即可办理杭州范围内所有区域新开办企业营业执照、公章刻制、申领发票、银行开户等事项,实现‘就近办’。”该负责人介绍说,2019年7月,原江干区企业开办“一件事”“同城通办”改革在全市复制推广,目前“同城通办”已经拓展到企业变更、注销领域。

优化营商环境
何以“领跑者”

一组数据显示,今年1—6月,上城区新增经营主体超过16000户。

“跑一次”向“零次跑”转变。“为了满足企业办事需求,全流程网报成为企业开办高效办结的主要方式。”上城区市场监督管理局注册分局副科长陈单介绍,搭载“数字化改革”东风,2020年,开办企业系统在上城区上线,企业开办者只需登录浙江省政务服务网即可进行申报。全流程网上办理模式,申报者不需要提供书面材料到窗口,直接通过网上申报+电子签名的方式,一网办理营业执照、公章刻制、税务领票、员工参保、银行开户等。

将数字化改革作为提升企业开办效率的有效抓手只是上城区深入推进商事制度改革缩影。

优化营商环境没有终点,商事制度改革体系一直有优化空间。陈单认为,在商事制度改革大体“四梁八柱”下,如

何从经营主体的需求点出发,打上更利于经营主体的“补丁”,是上城区近年来商事制度改革的重点攻坚方向。

“老百姓满意度是衡量改革是否成功的重要标尺,近年来,我们发现由于全流程网上申报仍不能满足个体工商户的需求,有些经营者存在不会申报的情况。”陈单说,区划合并后,上城区行政服务中心办事大厅对部分群众来说,存在路途远、往返时间久等不便利问题。为破解这一问题,2022年4月,该区以“放管服”改革为抓手,将个体工商户营业执照、食品经营许可证等20余类高频事项下沉至各街道便民服务中心,群众在家门口办事成为常态。

无独有偶,打破传统思维定式的改革探索仍在继续。“前期我们对全区餐饮单位进行抽样调研,群众集中反映了办理食品经营许可证需等待检查人员现场核查耗时耗力等问题。”陈单介绍,全省首创的远程视频“互联网+核查”改革,就是针对群众关心的痛点问题进行的成功探索。

2022年,上城区搭建了区级“视频连线”数字平台,在进行食品经营许可场地现场核查时,执法人员只需通过视频直接与申请人开展沟通,远程检查食品经营许可证申请所需设施设备点位,从而免除了等待、上门等环节,打破核查时空限制,缩减业务环节。“2022年12月,‘视频连线’数字平台实现与政务2.0数据互通,填补浙里办、政务2.0审批系统‘视频连线’数字化场景空白。”陈单介绍,截至目前,“视频连线”数字平台已为申请人提供线上指导926次。

“办事不用求人、办事依法依规、办事便捷高效、办事暖心贴心”是20年来上城区优化营商环境的成绩与担当。同样,这份努力,也是助力浙江省从资源小省蝶变为经济大省的鲜活案例。

作为杭州乃至浙江的窗口城区,上城区将继续争当商事制度改革“先行者”、优化营商环境“排头兵”。

(上城区市场监管局供图)