



走进服务型政府

宁 / 夏 / 政 / 务 / 服 / 务 / 纪 / 实

滔滔黄河水，奔流不息；巍巍贺兰山，挺拔巍峨。在宁夏回族自治区这片肥沃的土地上，养育着600万勤劳勇敢的回汉各族儿女。经过几代人的努力，这片古老的土地焕发出了无穷的生机和活力，人民生活水平不断提高，经济社会快速发展，建设服务型政府提效增速。

左 军 王紫云 / 主编

高瑞莉 王 锋 / 副主编



黄河出版传媒集团
阳光出版社

图书在版编目(CIP)数据

走进服务型政府 / 左军, 王紫云主编. —银川: 阳光出版社, 2011.7
ISBN 978-7-80620-900-4

I. ①走… II. ①左… ②王… III. ①地方政府—行政管理—研究—宁夏 IV. ①D625.43

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 152155 号

走进服务型政府

左 军 王紫云 主编

责任编辑 王薇薇 王佐红

封面设计 晨 皓

责任印制 岳建宁

黄河出版传媒集团 出版发行
阳光出版社

地 址 银川市北京东路 139 号出版大厦 (750001)

网 址 <http://www.yrpubm.com>

网上书店 <http://www.hh-book.com>

电子信箱 yangguang@yrpubm.com

邮购电话 0951-5044614

经 销 全国新华书店

印刷装订 宁夏精捷彩色印务有限公司

开 本 720mm×980mm 1/16

印 张 13

字 数 300 千

印刷委托书号(宁) NO 0009436

版 次 2011 年 8 月第 1 版

印 次 2011 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-80620-900-4/D·3

定 价 22.00 元

版权所有 翻印必究

本书编委会

主 编:左 军 王紫云

副主编:高瑞莉 王 锋

编 委:赵景春 田秀娟 杨 洋

高效 便民

规范 廉洁

序

滔滔黄河，奔流不息；巍巍贺兰，岿然挺拔。在宁夏回族自治区这片肥沃的土地上，养育着630万勤劳勇敢的回汉各族儿女。经过几代人的努力，这片古老的土地焕发出了勃勃生机和活力，人民生活水平不断提高，经济社会快速发展，建设服务型政府提效增速。

2007年10月15日胡锦涛总书记在党的十七大报告中指出“加快行政管理体制改革，建设服务型政府”。宁夏回族自治区党委、政府在科学发展观的指引下，审时度势，锐意改革，倾尽全力，勇于实践，以建设服务型政府为目标，着力转变政府职能、创新政府管理方式；以建设政务服务中心为抓手，加快营造行为规范、公正透明、廉洁高效的服务环境，不断为人民提供更多更好的公共产品和公共服务。经过三年多的建设，宁夏区市县政府上下联动的政务服务网络、各部门横向互动的绿色审批通道已具规模。全区以政务服务中心为载体的服务型政府已经深植于广大人民群众的心中。

为真实展示宁夏回族自治区人民政府全力建设服

务型政府取得的成果，自治区人民政府办公厅组织编纂了《走进服务型政府》一书。这本书以丰富详实的数据、直观形象的图表和真实确凿的成绩，全面、客观、系统地反映了三年来宁夏在建设服务型政府的道路上所做出的努力和取得的成绩。全书力求可读性与启示性，以政务服务宗旨为主线，分为决策篇、高效篇、便民篇、规范篇和廉洁篇五个部分，是一部立意深远、回顾过去、展望未来的书籍，对于全面建设服务型政府具有重要的指导意义。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。深入贯彻落实科学发展观，与时俱进，开拓创新，和谐发展，向社会提供效率最高、质量最佳、效益最大的公共服务，是宁夏各级政府矢志不渝的崇高追求！让我们携起手来，在建设服务型政府这个大舞台上，再鼓干劲，共同谱写美好的新篇章！

齐同生

二〇一一年七月二十六日

走进服务型政府——科学决策 / 003

谋划好思路 / 003

●●●●● / 004

●●●●● / 007

破解新难题 / 007

●●●●● / 008

●●●●● / 010

创新大提速 / 011

●●●●● / 012

●●●●● / 013

服务型政府的重要载体 / 014

该管的事要管好 / 015

●●●●● / 016

●●●●● / 019

让权力在阳光下运行 / 021

●●●●● / 021

●●●●● / 023

改革攻坚再奋进 / 024

●●●●● / 024

●●●●● / 026

建设服务型政府——施政方略 / 027

让优质高效服务更到位 / 027

●●●●● / 028

●●●●● / 030

让政务服务功能更强化 / 030

●●●●● / 031

●●●●● / 033

让政务服务环境更优美 / 033

●●●● / 034

●●●● / 035

高效篇

037

向改革创新要执行力 / 039

向简政放权要执行力 / 041

减到位 放到底 / 041

进一个门办成所有事 / 043

1. 一门受理、一站服务 / 043

2. “三集中、三到位” / 045

优化审批流程 / 048

网上审批快捷高效 / 054

●● / 057

●● / 059

●●●● / 062

便民篇

073

革除陋习让权于民 / 075

甘当人民的勤务员 / 077

“官老爷”变服务者 / 077

服务群众全天候 / 082

法律援助——危难之处见真情 / 085

政务服务伴你同行 / 088

政务服务——“便民超市” / 088

1. “便民超市”服务到家 / 088

2. “便民超市”随处可见 / 090

网上服务平台助你一臂之力 / 092

1. 坐在家里点击鼠标,办完所有事 / 092

2. 有网络帮忙,办事不再多跑路 / 095

以企业发展为己任 / 098

外地客商“难以置信” / 098

扶上马,再送一程 / 101

把好关口,服务大发展 / 104

●● / 107

●● / 108

●●●● / 110

规范篇

117

政务服务全覆盖 / 119

统一规范的“政务大厅” / 119

统一规范的乡镇民生服务中心 / 123

一门受理 规范运行 / 126

“一个公章”杜绝“两头受理” / 127

办事窗口的“一把手” / 128

双重管理 一门考核 / 131

信息化规范审批全程 / 135

“硬杠杠”衡量“软服务” / 140

●● / 146

●● / 147

●●●● / 148

廉洁篇

161

廉政“警示牌” / 163

“监督员”就在身边 / 168

监察、法制部门“坐镇”监督 / 168

监督员随时“找碴” / 171

“电子眼”无处不在 / 174

●● / 180

●● / 181

●●●● / 182

特稿

188

永不竣工的民心工程 连小芳 / 188

后记

198

决 策 篇



三年，历史长河中的一瞬间，然而，正是这三年（2008~2010），宁夏回族自治区人民政府在科学发展观的指引下，高瞻远瞩，锐意改革，倾尽全力，勇于实践，切实转变政府职能，创新政府管理方式，着力打造服务型政府。

时间追溯到2007年9月28日，宁夏回族自治区政府效能建设大会在银川隆重召开。自治区党政领导、各厅局委办副处级以上领导干部1000多人参加了会议。会议规模空前。时任自治区代主席的王正伟在会上明确指出，推进服务型政府建设，全面提高为人民服务的能力和水平，是当前一项重要任务。这标志着宁夏建设服务型政府全面启动。

服务型政府是相对于管理型、权力型、命令型政府而言的，它是在公民本位、社会本位理念指导下，在整个社会民主秩序的框架内，通过法定程序，按照公民意志组建起来的以为公民服务为宗旨并承担着服务责任的政府。服务政府代表广大人民群众的利益，为人民谋幸福，是廉洁、高效、务实、负责的政府，其核心就是“服务”。因此，建设服务型政府是顺应人民群众愿望的必然选择。

宁夏回族自治区人民政府在建设服务型政府的决策中，一方面谋划好思路，破解新难题，从施政理念、管理体制、运行机制、管理方式、手段等各个方面，大胆改革与创新，更好地为社会公众提供合理的公共需求；另一方面组建政务服务中心，让权力在阳光下运行，在公共服务的程序、态度、效率等方面为当事人提供热情、快捷和周到的服务，从而实现“全心全意为人民服务”的根本宗旨。

走进服务型政府——科学决策

从管理型、权力型、命令型政府向服务型政府转变,这是一场伟大的变革。党的十六届六中全会通过的《关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》明确要求“建设服务型政府,强化社会管理和公共服务职能”,服务型政府第一次被写入党的决定。十七大报告把“加快行政管理体制改革,建设服务型政府”作为发展社会主义民主政治的重要内容予以强调。近年来,宁夏回族自治区人民政府自觉提高执政能力,不断加强服务型政府建设,不断提高科学决策水平,不断创造科学发展新业绩的伟大实践。

谋划好思路

思路决定出路。一个好的思路能够指导一方科学发展,指导一项事业蒸蒸日上,而一个不符合发展规律的思路只能会断送事业、劳民伤财。宁夏在建设服务型政府进程中,超前谋划、调查研究,确立科学发展理念,全面深入地了解实际情况,及时敏锐地发现各种问题;在制定科学发展的政策措施中,真正把握趋势、找准对策,科学分析宁夏本



图 1-1 2010 年 10 月 27 日,中纪委副书记、监察部部长马馼(左三)
在自治区党委常委、自治区副主席齐同生(左二)
陪同下视察指导自治区政务服务中心工作

地区、本部门的发展条件和基础,深入研究发展的战略、目标、路径和政策措施,切实破解发展难题,制定发展措施,提高发展能力,走出一条符合实际的科学发展之路。

领导心声

各级领导班子和领导干部要不断提高领导科学发展的能力,要善

于把握经济发展的规律性特征,善于把经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设及其各个环节统筹好、协调好,善于抓住牵动全局的主要工作,不断创造科学发展的新业绩;要尽心竭力地为老百姓办好事、办实事、谋利益,紧紧盯住人民群众生产生活中亟待解决的热点难点问题,着力在重点领域和关键环节取得突破。要提高工作效能。大力倡导时不我待、雷厉风行、立说立行的理念,特别是对于定下来的工作、看准了的事情,要以最快的节奏、最高的效率、最大的强度向前推进,决不能慢慢腾腾、疲疲沓沓、拖拖拉拉。各项工作都要抓紧再抓紧,干字当先,抢字当头,抓紧每一天、干好每件事。不论困难有多大,完成任务的信心都要坚定;不管任务有多重,实现既定目标的决心不能动摇。

(自治区党委书记张毅 2010 年 12 月 17 日在宁夏回族自治区经济工作会议上的讲话节选)

科学发展观是我们党关于发展问题的科学总结,回答了什么是发展、为谁发展、怎样发展的问题。应当看到,我区发展中“高投入、高耗能、低产出”的结构矛盾,经济社会、山川城乡发展不平衡等问题十分突出,经济增长的资源、环境代价很大。2006 年,我区万元 GDP 能耗居全国首位;全区农民人均纯收入仅为城镇居民的三分之一,山区不到川区的一半;还有 6.5 万人生活在 683 元的绝对贫困线以下,收入不足全区农民人均水平的四分之一,不及城镇居民的十三分之一;还有 29.3 万人收入不足 944 元,生活在贫困线以下。解决这些矛盾和问题,要求我们必须科学发展观指导下,大力加强机关效能建设,努力把握规律性,提高主动性,增强创造性,充分用好



图 1-2 自治区党委书记张毅(右一)在基层调研

发展的重大机遇,谋划好发展的正确思路,落实好发展的政策措施,才能以较短的时间和较小的代价逐步实现统筹发展、科学发展、和谐发展。

(自治区主席王正伟 2007 年 9 月 28 日在宁夏回族自治区政府效能建设大会上的讲话)