

政务服务“加速度” 惠企利民“增温度”

松溪县“十四五”政务服务改革工作综述

□本报记者 陈颖 通讯员 周燕兰



图为群众在松溪县政务服务中心办理不动产业务(张行健摄)

构建政务服务新格局

走进松溪县政务服务中心,映入眼帘的是宽敞明亮、整洁有序的环境。大厅内,绿植点缀其间,休息区、饮水区、洽谈区、咨询前台等服务设施一应俱全,为市民提供了温馨舒适的办事环境。

“自从政务服务中心搬到这里,我们办事方便多了。”家住城区的张阿姨说,“新中心窗口增加了很多,我需要办的事来这里基本都能解决。”

2021年3月,松溪县政务服务中心正式搬迁,29个审批服务部门授权入驻,设置对外服务窗口46个,比原来新增部门13个,新增服务窗口36个。信用联社也在政务服务中心设置对外服务窗口为群众提供办理社保卡业务,“一站式”服务功能明显提升。

审批服务提质增效——

开展审批服务效率抽查工作,建立审批服务效率台账,有效推动各审批服务部门进一步优化审批流程、简化办理环节;通过推行“网上办、自助办、邮寄办、掌上办”等多元办事模式,着力打通服务群众“最后一公里”,让数据多跑路,群众少跑腿甚至零跑腿,目前政务服务事项网上可办率已达98.74%,切实提升办事效率与群众获得感。

“高效办成一件事”县域落地——

县级政务服务大厅构建“一窗通办+分类服务”模式,各乡镇(街道)便民服务中心设立专属综窗,实现县乡两级服务全覆盖;《南平:松溪县公租房申请大变身!》“一链办”解锁便捷新姿势入选省级“高效办成一件事”专刊;针对“新生儿出生一件事”线上申请率偏低问题,推行“场景前移+指南明晰”策略,组建联合帮办团队设立“床边帮办”服务点。

“跨区域办”服务稳步推进——

梳理市内通办事项清单,通过“异地代收,异地办结”以及“异地指导,全程网办”等方式,梳理市内通办事项;松溪县行政服务中心党支部与浙江省庆元县行政服务中心党支部签订党建联盟协议,以党建引领跨省通办服务,通过两地中心对应窗口工作人员沟通协调尝试异地代办的模式,解决两省间审批流程差异性难题。

简化审批服务环节,优化审批服务流程,规范办理政务服务事项,创新政务服务方式,一次次刷新业务办理速度,一次次提升群众满意度,一项项务实举措落地,都是松溪县政务服务中心用心用情为群众服务的最好体现。

五年来,松溪县行政服务中心管委会紧扣“规范、便民、高效、廉洁”的服务宗旨,强化监督管理,不断疏通“堵点”、破解“痛点”、攻克“难点”,助力企业和群众解难题、增信心,持续提升企业和群众获得感和满意度。

民生体验“增温度”

“多亏了‘办不成事’反映窗口,帮我解决了大难题!”近日,家住松溪县东方铭城小区的李女士为政务服务中心的“办不成事”窗口点赞。

“我们小区前一个物业公司突然跑路,而新入驻的物业公司却要求业主重新缴纳公共维修基金。”李女士说,因其购买的是二手房,原一手业主明确表示这笔公共维修基金早已缴纳给了原来的物业公司,只是现在原业主手上没有留存相关缴纳资料。

了解情况后,工作人员当即陪同李女士前往房产交易窗口,申请查询该房屋的公共维修基金缴交情况,结果显示“该房产无有效缴费记录”。不动产登记中心工作人员依据房屋相关信息,在系统中仔细检索,从现业主的过户办件中,查找到前一手业务的办件信息,找到了公共维修基金的收据和说明。

李女士看到这些证明材料后,如释重负,脸上露出了欣慰的笑容。她对“办不成事”窗口工作人员以及不动产登记中心工作人员的高效服务和热情帮助表示由衷的感谢。

“2022年,我们成立了‘办不成事’反映窗口,专治各类疑难杂症。”松溪县行政服务中心管委会主任胡云艳介绍,该窗口主要负责受理企业、群众在



图为群众在进行法律咨询(张行健摄)



陈崇杰在查看栀子苗木长势(张行健摄)

从「打工仔」到「兴农人」 一位归乡人的创业路

春日清晨,松溪县茶平乡黄屯村的栀子种植基地内,福建省萃源农业科技有限公司负责人陈崇杰正穿梭于茶树之间,查看套种的栀子苗木长势。这位在外面闯荡20余年的黄屯村民,如今带着清晰的市场蓝图和科技理念回到家乡,正一步步将荒山茶田变为融合发展的“栀子花果”产业基地。

2023年,在江苏工作的陈崇杰了解到,当地许多药企对栀子原料需求量大、质量要求也高。他敏锐联想到家乡自然生长的栀子,要是能够将其综合利用,必然有着巨大的发展潜力。随即邀请江苏省一家头部药企到松溪实地考察,并对山上采摘的栀子果实进行检测,结果显示,松溪栀子的有效成分含量远超标准,品质获得药企高度认可。双方当即达成合作——由陈崇杰成立的公司负责种植栀子,药企提供种植标准并包销全部栀子果。

其时恰逢撂荒地政策持续优化,土地流转迎来窗口期。“前几年想收一亩茶山都难,现在村民愿意把闲置土地拿出来,这就是天时地利。”陈崇杰直言,回乡从不是“落叶归根”的感性选择,而是基于市场趋势与本土资源的精准判断。2025年3月,在解决一期土地流转问题后,第一批栀子苗木运抵黄屯,开启成片种植和茶山套种的发展模式。

谈及采取部分茶山套种的模式,陈崇杰有自己的考量。他算了一笔账:“在现有四五百亩茶山里,每亩套种近50棵栀子苗,利用茶青的即时收入覆盖土地租金与人工成本,实现‘以短养长’。”3年后栀子进入丰产期,亩产可达2000-4000斤,按每斤3元的收购价计算,利润可观。

种植管理环节也充满“科技感”。开辟成片荒山时,采取钩机、挖机配合人工,提高生产效率。由植保站专业人员指导施肥,种下一年的栀子,如今长势旺盛。站在套种栀子的茶园里,大型无人机轰鸣起飞,一袋袋有机肥料正越过山林,准确落在茶园。

“它一次可以运输两百斤肥料,直接送到需要施肥的地点,精准投放。”陈崇杰说,“这么大面积的山林,纯靠人力运输,看天吃饭,施肥工作十天半个月都没法完成,无人机几天就能完成,省时省力更省成本。它还能进行大规模的喷淋浇水,大大提高了种植养护的效率。”

项目不仅盘活了土地资源,也带动了村民就业。村民杨恭福将家中20余亩茶山流转给公司,同时受聘参与公司管理,“既有租金,又有工资,一年四季都有活干。”目前,公司已经流转土地一千多亩,长期雇用当地及周边村民从事栽培、施肥、采摘、加工等工作。

在陈崇杰的规划中,栀子产业要走“全链条”发展之路。他已联合福建省厦门亚热带植物研究所、厦门大学、武夷学院等专业机构建立博士工作站,开展茶叶与栀子药用配比、植物萃取等技术攻关,并同步推进专利申报。未来,项目将构建集“种植-科研-加工-贸易-文旅”于一体的融合体系;前期验证“茶园套种+果园套种+成片种植”三种模式同步进行;中期以链主企业身份整合资源,联动村集体合作社,深化与药企、茶饮企业合作;后期将建设深加工工厂,打造“栀子花海”文旅IP,形成一产稳基、二产增值、三产赋能的融合生态。

如今,放眼茶平乡的种植基地内,茶林苍翠,栀子苗茁壮,一个以市场为导向,以科技为支撑的现代农业蓝图,正从纸面生动地铺展到青山田野之间。

(本报记者 陈颖 通讯员 范鑫琳 叶建辉)



近日,松溪县市场监管局组织开展春节食品安全专项检查行动。行动现场紧扣节日消费特点,对松辉农贸市场、永辉超市、餐饮单位等经营主体进行食品安全检查,重点核查经营主体资质、从业人员健康证明以及包装、价格情况,食品进货查验、索证索票和台账记录等制度落实情况,并现场督促经营者严格落实进货查验义务,确保食品来源正规。截至目前,共出动执法人员94人次,检查食品经营主体47家次,暂未发现违法行为。

下一步,松溪县市场监管局将持续加大对节日期间食品安全监督检查力度,同时,畅通投诉举报渠道,及时受理处置相关投诉举报,切实保障群众节日饮食安全。(王杰 摄)

中心“办不成事”相关诉求,跟踪解决成效,办件回访。梳理企业群众反映的“办不成事”问题,认真分析办不成事原因,通过问题收集,更好更全面地服务于不同需求群众,给予更多元化的特色服务。设立以来,共办理156件。

“办不成事”反映窗口是松溪县政务服务中心实现政务服务从“能办”向“好办、快办、易办”转变的生动缩影。

为不断缩小城乡服务差距,着力构建“上下联动、全域覆盖、便捷高效”的基层政务服务体系,持续推进基层服务提质增效。松溪县行政服务中心管委会不断优化“远程云帮办”服务效能,搭建县乡联动政务服务通道,为群众提供“屏对屏”材料预审、在线指导补正、业务协同办理等服务。目前,全县9个重点部门91项高频服务事项已实现乡镇全覆盖,累计完成10485件,让群众“足不出乡”办成事。

营商环境“添活力”

经济发展,营商环境是沃土。松溪县政务服务中心作为直面企业群众的服务窗口和改革一线,始终紧扣政务服务标准化、规范化、便利化主线,以改革为引领,推动企业“一站式”增值服务。

某企业财务经办人员前往政务服务中心,反映了企业的社保减员问题。该企业人事工作人员误将10名员工离职时间选为9月而员工实际离职是8月,这一错误导致企业需要缴纳高达十几万元的社保、工伤险和失业险,给企业带来了沉重的经济负担。

企业发现问题后,立即与民政和人力资源社会保障局(以下简称“民政人社局”)沟通,希望能够撤销此次登记。然而,民政人社局表示,因为相关业务流程和系统设定限制,已审批的办件无法直接撤销,也不能更改减员时间。

无奈之下,企业经办人员来到政务服务中心寻求帮助。相关工作人员了解情况后,立即陪同企业经办人员前往民政人社局窗口、税务窗口进一步协商。

税务部门迅速与市级、兄弟县市以及人社部门等多渠道沟通了解相关政策和解决办法,协助企业成功申请退回养老保险费用。

后期工作人员对该企业进行专项回访,确认企业已成功收到全部养老保险退费,这起因操作失误引发的社保费用纠纷得到圆满解决,切实为企业挽回了经济损失,缓解了经营压力。

一直以来,松溪县行政服务中心管委会聚焦企业全生命周期发展与产业全链条服务诉求,围绕八大领域制定工作方案,匹配企业需求,确定首批107个事项,在南平市企业综合服务平台上上架,实现“线上+线下”渠道无缝贯通,推动增值服务事项全面进驻企业综合服务中心。

同时,积极推动“一类事”落地。“十四五”期间,聚焦新型轻纺、茶产业发展需求,联合相关部门梳理“一类事”事项清单(新型轻纺35项、茶产业30项),绘制业务流程图,设立专属综窗,开展9轮专项培训,提升窗口人员业务能力,夯实帮办基础。摸排办件情况,收集新型轻纺320个、茶产业118个办件台账,以数据分析优化服务内容。

树立规范高效新形象

改革的稳步推进,离不开坚实的保障体系。

五年来,松溪县行政服务中心管委会以“五维赋能”为核心,聚焦政务服务规范化建设与服务获得感提升,通过机制革新、事项体检、领导带头、温情服务、综窗整合协同发力,全面推动政务服务质效迭代升级。

机制革新强根基,审批流程“精简”。强化无否决权机制运行,常态化梳理部门否决办件,针对未及时报备、回复不规范等突出问题,采取“个案整改提醒+同类问题集训”模式精准治理,不规范否决答复率降低66.7%,审批服务规范化水平显著提升。

事项体检补短板,服务效能“最优化”。2025年,开展10轮政务服务事项“全面体检”,多维度排查整改问题58个;每季度常态化开展“一把手走流程”活动,全年4次直击服务堵点,累计发现可优化内容128项,提出针对性优化措施146项,有效打通服务梗阻。

领导带头破难题,攻坚行动“实效化”。以“一把手走流程”为重要载体,领导干部带头深入服务一线,直面企业群众办事痛点、堵点、难点,通过现场办公、即时协调、跟踪督办,2025年推动146项优化措施落地见效,以“关键少数”带动“绝大多数”,凝聚政务服务改革合力。

温情服务暖民心,便民举措“多元化”。构建“云速办+帮代办+无忧办”温情帮办服务体系,高频事项实现“零排队、零跑腿”,复杂业务破解跨部门协同难题,特殊群体开通绿色通道,全年累计提供帮办服务超3000人次,让政务服务更有温度、更具质感。

综窗整合优布局,服务供给“集约化”。以人员交叉培训为支撑,整合不动产登记中心、市场监管局等10个分领域窗口资源,归并业务职能,实现“无差别办理”,有效解决部门内部窗口忙闲不均问题,政务服务集约化水平持续提升。

胡云艳说:“接下来,松溪县行政服务中心管委会将立足往年政务服务改革工作基础,紧扣企业群众核心诉求,以务实举措强化服务供给,以高效行动提升服务质效,聚焦营商环境增值化改革,持续完善‘政务+增值’服务生态,推动改革迈进,助力民营经济绿色高质量发展。”