

# 把握四种辩证关系 擦亮政务服务金字招牌

文 | 陈术颖

**政**务服务窗口是经营主体和广大群众接触政府部门最直接的渠道之一,代表的是海南省政府部门的形象,深刻影响着社会公众对海南省营商环境及政府部门的评价。加强政务服务窗口“服务终端”建设,是打造全国一流营商环境的重要一环。近年来,海南省市场监管局坚持处理好“小与大”“破与立”“亲与清”“变与新”四种辩证关系,抓全面、抓整体、抓重点、抓关键,运用辩证思维,坚持民生导向,持续加强政务服务窗口建设。

## 统一小与大,打造营商环境“形象窗口”

政务服务窗口是展现个人作为的小舞台,也是展示海南形象的大平台;是表现个人行为的小窗口,也是彰显理想信念的大考验。窗口虽小,服务的却是大民生、大发展。

近年来,省市场监管局通过组织党员参加廉政教育、每周开展支部学习讨论、开展党员上讲台讲党课等活动,持续不断强化窗口人员理论武装,引导其增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。同时,把政治素质和业务能力、培训和培养、管理和治理有机结合起来,坚持“管行业必须管行风”,以审批服务领域为重点,在全系统开展行风建设三年攻坚行

动,建立注册专员星级评比、人才梯队培养机制和传帮带工作机制,推动党建、行风建设和业务工作深度融合,引导窗口工作人员树立宗旨意识、服务意识,以岗位上默默奉献“小我”,成就改革发展中奋勇争先的“大我”。同时,真正把党中央、国务院和省委、省政府决策部署转化为具体可行的细化措施,在全国率先开展市场准入承诺即入制改革,推动“证照分离”改革走在全国前列,改革惠及全省超1/3经营主体,让方针政策在窗口服务终端落地生效。

突出投资自由便利,对标世界最高水平开放形态,完善市场准入制度,持续优化窗口服务,最大限度精简审批事项、简化审批流程、下放

审批权限、提高审批效率,服务好新发展格局,从讲政治的高度强化职能担当,以小窗口服务大民生。

## 统筹破与立,打造规范统一的“标准窗口”

破与立是辩证统一的关系,在破与立中前进是事物发展的基本规律。服务窗口处在政务系统的末端,一端连着百姓,一端连着政府,既是服务平台也是作风窗口。建设政务服务窗口要始终坚持问题导向,持续向作风漂浮、纪律松散、服务梗阻、推诿塞责等“病灶”动刀,坚决治理形式主义、官僚主义。同时,对于问题要着重治源头、拔病根,做到标本兼治、举一反三,既治标又治本,追根溯源,从机



省市场监管局开办窗口成立服务团队,为群众办事提供咨询导办服务。图为咨询导办人员正在接听群众来电。作者供图