

变则通 不变则怠

——区规划管理处“四通工作法”实践篇

本报讯（记者 陈 璐 通讯员 林 蓉）2008年，市建设规划局提出了“四通工作法”，即精通、沟通、直通、变通，用来解决工作中所要面对的纷繁复杂的矛盾。4年来，区规划管理处充分发挥“四通工作法”的实践指导作用，让工作成绩翻开了新篇章。

“‘四通工作法’让我们更好地权衡公平与效率的关系，更好地处理各方利益主体的关系。在解决矛盾过程中维护社会公正，维护广大群众的合法权益，以及化解城市建设中的冲突和矛盾。”区规划管理处主任潘赛军谈及“四通工作法”的践行效用。

精通——做城乡规划工作的行家

精通是沟通、变通、直通的基础，做好精通需要不断加强政治、法律、业务方面的学习，加强技术、管理方面的锻炼，加强学习借鉴先进规划理念的能力，从而提高服务现代城市经济、建设和管理大城市的本领。

在全年学习计划中，规划处有重点有计划地加强政治、法律法规、规章制度及廉政建设方面的学习，采取领导讲学、专家授课、专题讨论及收看警示教育片等形式，使得干部职工更加主动地融入到学习中。

在学习中有效引入学与思相结合的方式，边思边学。采取“走出去”和“请进来”的办法，经常组织管理片的工作人员赴杭参加注册规划师专业培训，到外地进行规划业务的专项考察，及邀请相关部门的专业人员作专题讲座等。同时，注重工作人员沟通、协调、决策、管理、信息反馈等行政能力的培养，继续深入实施“五个一”，即开好一个会议、接待好一个访客、写好一篇文章、做好一日工作、搞好一次演讲的行政管理课堂演练。

道德素养的教育见之于无形。因此，在工作中时刻要求工作人员明确自己的职责，摆正自己的位置。做到要用平和的心态和平等的身份来贴近服务对象，解决群众最难、最急、最怨的规划工作难题。

沟通——增进感情形成工作合力

沟通无处不在，它是“润滑剂”、“催化剂”，更是“黏合剂”，是做好工作的重要方法。规划处以座谈、走访、恳谈、信访接待等形式，通过有效沟通中减少了办事环节的摩擦，拉近了与服务对象、基层群众、各类代表的距离。

规划处每年都会制订走访计划，深入基层调查研究，了解民情、民意，使城乡规划工作更能体现以人为本，更能符合实际要求。例如在解决路桥街道河西、良二村改造问题时，经过反复协商，在旧城、东片区控规中予以考虑，规划也充分结合旧村改造要求进行编制。针对走访中收集的问题，根据实际情况量力而行地帮助解决，对于一时没有解决的问题，则作出解释或承诺。对已经承诺的事项进行梳理、分析，则通过协调办和回头看等措施来强化责任。

经常主动邀请人大代表、政协委员、服务对象进行面对面座谈、交流，通过召开城乡规划工作汇报会，向他们汇报城乡规划工作情况，公开听取和采纳社会各界的建议和意见。通过座谈交流，让他们了解城乡规划工作的开展情况，并使他们对城市的发展意愿在规划上得以体现。

积极应对，做好信访接待工作。首先，学会“当听众”。不论对方态度好坏，作为接访者都要当一个忠实的听众，认真听对方讲的每一句话，赢得对方信任，打消对方怒气。其次，学会“当解说”。耐心详细地向来访者解释清楚相关事宜，认真解答政策，对该处理的事项做好妥善解决，避免矛盾激化。

直通——让便民服务措施提速

直通就是要提速增效，从最大程度上消减审批环节、缩短审批流程、加快审批速度，以提供顺畅服务、快速服务、延伸服务等形式，促使办事过程人性化、便民化。

对“绿色通道”再拓面再提速，出台“绿色通道”再拓面再提速实施方案。拓面服务范围，将“两年”活动中市、区领导联系重点企业、重点工业投资、重点外资项目名单和区领导联系重点建设项目，详细规划已批准的工业区内的全部生产性建设项目，以及局领导、区领导批办的其他项目全部纳入“绿色通道”办理。

所有审批、审核事项的承诺时限，均在法定办理时限的基础上平均压缩1/3。如拍卖地块的建设用地规划许可证核发实现“当日办结”，一般项目做到“隔日办结”，而建设用地许可绿色通道当日办结等等。

对窗口充分授权，实施一个窗口进出。首先，落实服务承诺制，加强时效和责任监管。其次，授权窗口办理有关审批项目，将全区的规划用地许可授权窗口直接办理。然后，实行每月次进规划窗口联审制度，更好地提高办事效率，并宣传规划窗口形象。

对项目选址、方案审查等项目提前与业主衔接，对存在的问题提前介入，确保审批速度。有效加强批后跟踪管理，对重点公建项目和房地产开发项目实行规划核实预验收制度。同时，严格落实省厅、市局批后管理的有关规定，对全区在建项目建立“在建项目一览表”，加强跟踪监管。

实行月报、简报制度，通过它们及时向上级领导、人大代表、政协委员通报城乡规划工作新措施、新做法，以及重点项目工作进度。

变通——灵活应对规划难题

变通就是解放思想，创新服务，努力实现依法行政与工作灵活性的有机结合。规划处本着实事求是、客观公正的原则，突出做好在办理申请事项过程上的变通，在解决一些历史遗留问题上的变通，在遇到一些涉及公共利益、群体性事项处理上的变通，以及在熟练运用各种法规基础上的变通。

对办理建设用地规划许可、补办竣工验收中限额内超面积部分建设工程规划许可，授权窗口在承诺时限内直接办理；放宽工业项目规划验线要求，对工业项目将验收的重点转到安全通道、城市“四线”和公共设施上；除重要城市道路临路工业项目外，工业项目的建筑方案由审批改为备案，工业项目建筑外墙色彩、用材不再审批；对有些项目的选址和论证采取并列操作模式，简化办事程序等。

实践证明，“四通工作法”是改善规划形象、提高执政能力的推力器，是“走进矛盾、破解难题”的利器，更是顺应时代发展步伐、增强规划宏观调控的催化剂。通过“四通工作法”，规划处的工作效能不断提高，服务水平不断改进，城乡规划的整体运转效率大幅度提升，开创了城乡规划工作新局面。

切实做好规划编制工作

本报讯（记者 陈 璐 通讯员 林 蓉）近日，我区四镇城乡规划编制及近期建设规划暨服务对象座谈会在规划管理处一楼大会议室召开。

会上，各镇镇长分别对各自的发展思路进行了交流座谈，并就今年城建规划工作开展过程中遇到的问题及存在的利弊展开深入分析与讨论。还对进一步加大四镇规划工作力度、统筹协调发展、加快推进城市化进程等方面提出了具体要求。

会议指出，要认真贯彻实施四镇总体规划，规划编制要总结当地经济社会发展需要，紧密结合各镇党委政府的发展意图、思路，正确把握发展方向，做到先谋划再策划，而后进行规划，并在规划实施中进一步深化及优化；要重视近期建设规划，通过编制十二五近期建设规划，有效地推动当地的社会经济发展；要在编制规划过程中进一步加强与规划部门的衔接与沟通。同时，要求规划处各科室部门积极为为四镇做好相关服务。

文明单位 巡礼

奏响服务“三部曲”

——区国税分局创建文明单位工作纪事

□本报记者 徐诗玥

改革开放至今，市场经济体制已在我国初步确立。为进一步完善社会主义市场经济体制，必然要求政治体制改革相配套，尤其是政府职能有相应的转变，以适应社会主义市场经济体制的需要。

作为为民办事的一个窗口，区国税分局深谙转变职能、服务百姓的重要性，紧紧围绕“服务科学发展、共建和谐税收”的工作主题，以实际行动奏响了优美的纳税服务“三部曲”。

税前服务透明化

税前服务就是在纳税人办理涉税事项之前，通过各种渠道、形式，向广大纳税人宣传国税的税收政策和纳税服务理念，告诉纳税人该做什么、怎么做。

“我们不但在报纸、电视等媒体上宣传，还搭建国税税企短信平台，对一些比较重要和特定范围的政策，通过短信平台快速向纳税人发布。”该局办公室副主任王云建告诉记者。



税收恳谈



入企调研

为方便纳税人及时了解相关的税收法律及各项政策，该局办税服务厅公布了各项办税事宜的流程、承诺时限、税务工作人员行为规范等，并张贴了通知公告及重要税收法律法规公告。

除办税服务厅公布的内容外，该局针对纳税人关心的热点、难点，充分利用国税外网，开设征纳交流专栏，拓宽税企交流渠道，力求第一时间为纳税人答疑解惑。

对重点税源企业，该局采取订单式服务，组织业务骨干下企业，面对面解决企业纳税难题。今年，该局还联合区工商联、区地税局成立税企俱乐部，开展会员活动，听取纳税人呼声，密切税企关系。

“我们担负着全区2万多纳税人的税收征管工作，任务十分艰巨。为此，我们不断加强税法宣传，深化咨询辅导，让纳税人真切地感受到税前服务的公开、明了。”王云建说。



开展纳税辅导

税中服务便捷化

税中服务就是纳税人办理各项涉税事项的过程中，税务机关不仅及时办税、依法办税，同时还辅导、协助纳税人办税，为纳税人提供便捷、高效的办税渠道。

前不久，中国日用品商城云富时装店的老板任云富，向区国税局递交了一份纳税定额调整的审批文书。当天下午，这份文书就变成了电子文档，传到个体税收管理员金义春的手机上。

金义春审阅完文书，便到店铺实地调查，核查后在手机操作界面的审批结果上点击“同意”，就确定了审批结果。“换成以前，从递交申请到最后审批完成，至少要等5个工作日，而现在一天内就能完成。”面对国税服务的变化，任云富感慨道。

从5个工作日到当天完成，这种超时效的变化，得益于该局去年年初使用的“掌上税务系统”。通过这个系统，税务人员无论在哪，都能及时收发办公邮件、审批涉税申请文书、查询企业税收入库情况。

为满足纳税人日益增长的个性化服务需求，该局从纳税人的实际情况出发，建立和完善了“延时服务”、“预约服务”、“首问负责制”、“新办登记告知制”等各项服务制度，明显增强了纳税服务的针对性。

该局所辖的中石化等几家大型商品零售企业，也一改往日把旧发票搬到办税服务厅，浪费大量验票时间的状况，而是变为先缴销旧发票，发放新发票，事后由办税服务人员上门验旧的便利模式。

税后服务贴心化

税后服务是为了保证服务质量和效率，收集社会各个阶层对纳税服务的反馈信息，了解纳税人的服务需求，征询纳税人意见，用科学的需求分析机制，不断改进服务方向和效果的过程。

借鉴金融机构的做法，区国税局在每个办税服务厅窗口都安装了纳税服务评价器，纳税人在办理完业务后，可对办税服务人员的服务质量当面评价，由此产生“请求评价率”、“服务满意度”指标，评定每个岗位的服务星级。

同时依托国税门户网站，开通“执法服务网上满意度评价、投诉通道”，纳税人以自己的税务登记证号登录，即可对工作人员的服务态度、服务质量、规范执法、工作效率、业务水平和廉洁自律等方面开展满意度评价，也可对其进行网上投诉。

此外，公述民评也是该局工作的一个亮点。纳税人及社会各界可通过公述民评的形式，面对面评议国税工作人员，督促税收管理工作更加阳光透明，促使干部职工牢固树立依法行政、依法治税和为人民服务的理念。

加强外部监督时，该局内部采用自行开发的“办税服务厅绩效考核系统”，涵盖了税容风纪等公共考核内容，CTAIS系统等工作量考核内容，及税收执法管理信息系统、服务满意度评价等工作质量考核内容三大项日常工作表现，每月根据个人综合得分，将绩效表现与考核奖金直接挂钩。



开展税收风险讲座