

群众能懂会用才是真正的便民惠民

——安阳市以民为本开展行政审批制度改革宣传的实践

河南省安阳市在开展行政审批制度改革过程中，围绕行政审批改革“是什么”、“为什么”和“怎么办”三个专题大力开展改革宣传，既保证了群众对改革的知情权、参与权、监督权，又促进了政府权力阳光运行，便民惠民举措家喻户晓，得到了社会各界对改革的理解和支持。

一、围绕“是什么”问题开展宣传，让群众了解改革

让群众知道行政审批制度改革是什么，是引起群众关注改革，进而理解和支持改革的前提和基础。为达到这一目标，在宣传过程中，我们不求“铺天盖地”，专注于“家喻户晓”，利用群众关注点高的本地媒体进行宣传。一是分“行政审批制度改革及标准化建设相关知识”、“群众关注的关于改革的疑点、难点、热点问题”、“安阳市民之家政务体系建设情况及主要功能”三个专题，以答记者问的形式在安阳日报、晚报和党委、政府门户网站上登载。二是利用收听率较高的安阳交通广播，组织开展改革基本知识有奖问答，通过听众与媒体互动进行宣传。三是在党委、政府和编办门户网站登载行政审批制度改革有关政策法规、文件

及领导讲话，开展改革知识系统宣传。通过宣传，使群众对改革的背景、内容、原则、目标有了比较系统全面的掌握。

二是围绕“为什么”问题开展宣传，让群众支持改革

群众知道行政审批制度改革“是什么”之后，必然会产生为什么要开展改革，改革“关我什么事”等疑问，只有为群众解答好这些问题，才能真正赢得群众对改革的支持，达到宣传目标。在工作中，我们一是利用本地电视台“阳光对话”栏目，邀请市主要领导和编办、人社、发改、城建、公安等部门主要负责同志出席，现场解答群众问题，并系统阐述改革实施后对安阳经济社会发展和群众生活的主要影响，增强宣传内容的权威性。二是拍摄“我与改革”系列专题片，在本地电视台收视率较高的“直播安阳”栏目播出，通过现场采访办事企业、社会团体和普通群众，让社会不同群体现身说法谈感受，增加宣传内容的可信度。三是在城区出入口、各产业集聚区管委会及人口密集区建设大型宣传广告牌，在城区主要街道建设宣传一条街，登载“让权力公开透明，让群众知根知底”、“权力是用来为人民服务的，群众满意是行政服务的最高标准”等广告标语，宣传改革与群众的关系，营造改革氛围。四是在本地党报连续刊发了五篇评论员文章，引导社会舆论导向。五是及时在各种媒体发布改革进展情况的动态信息，积极回应群众对改革进度的关切。通过宣传，让群众深刻认识到，开展行政审批制度改革，既是贯彻执行中央重大决策的需

要、是促进安阳经济社会发展的需要，也是改善民生，让改革成果切实惠及群众的实际举措，进而赢取社会各界对改革的理解和支持。

三是围绕“怎么办”问题开展宣传，让群众参与并监督改革

让群众知道各项审批事项的变化，对各类事项能懂会用，才能保证“改革成果惠及群众”落到实处，也才能保证群众知道怎么去监督政府履行职责，使“群众监督”不再是一句空话。一是将市政府各部门职权清单、办事程序、所需材料、办结时限、咨询和举报电话，在各部门显著位置和门户网站长期公布，并在安阳便民网开辟专栏进行集中公布。二是针对乡镇是直接为群众提供服务的最基层政府，群众办事比较集中，在每个乡镇（街道办事处）统一制作服务内容、标准化办事程序和办结时限等为主要内容的办事指南文化墙，并设置意见箱和投诉电话。三是要求政府各部门在“市民之家”设置的每个服务窗口，均按规定格式印制服务内容及办事指南彩页，供办事群众免费取用。通过立体式宣传，让群众到市、县、乡的任一部门办事，都可以做到在网上可以查、去单位可以看、打电话可以问，不仅知道怎么办，还能知道不满意了怎么告。

安阳的行政审批制度改革宣传工作之所以能取得实效，主要利益于以下三个方面：一是领导支持。改革宣传工作不仅需要大量经费，还需要各级各部门的配合，否则宣传方案再好，落实不

了也是白纸一张。安阳在开展宣传时，需要多少经费领导就拨多少，并责成改革领导小组办公室组成督导组，对各级各部门的宣传任务落实进度进行督查，有效促进了改革宣传目标的达成。二是宣传对象和内容明确。主要针对企业、社会团体和普通群众开展宣传，随改革进度，集中力量分阶段解答行政审批制度改革“是什么”、“为什么”、“怎么办”三个方面的问题，精准定位宣传目标，使全市改革宣传工作做到了有的放矢。三是计划周密，有效借力。专门印发了《安阳市行政审批制度改革宣传工作实施方案》，将所有宣传任务分解到全市各级各部门和各新闻单位，并明确宣传内容、方式、开展时间和完成时限，有效利用了全市力量开展宣传，形成了宣传合力。