

看环境

甘泉县行政审批服务局加强标准化建设——让服务环境“暖”起来

通讯员 张生燕 范筱霞

“现在把这些区虽然是划分开了，但都在一个大办公室里，好找，办事也方便多了。”甘泉县美水街道办西门坪商店的老板贾兵说。“三个年”活动开展以来，甘泉县行政审批服务局聚焦营商环境突破年目标和要求，积极推行“全方位、全能岗、全链条、全免费、全周期、全透明”“六全+”服务机制，营造“便民、高效、廉洁、规范”的政务环境。

笔者在该县行政审批服务局窗口看到，大厅显著位置悬挂场所名称和形象标识，统一设置公告栏，前台志愿服务岗安排专人引导，为办事群众答疑解惑。“我的腿部做了个小手术，行走不便，可门市里还有事要去行政审批服务局办理，一开始担心行动不便，不知道能不能办理出来，但去了后，除非要我按手印的地方才扶着我去，其他的根本不用我动。”西台五金门市的老板王艳娃高兴地说。

笔者了解到，该县行政审批服务局全面加强标准化建设，推行综合窗口“全能岗”、干部AB岗制，实现一人多岗、一岗多能，努力实现“无差别受理、同标准办理”。当好“勤务员”，坚持“敞开门、笑脸迎、马上办”，将“业精、心暖、腿勤”的勤务员服务理念内化于心、外化于行，锻造熟练操作各项业务的行家里手。截至目前，全县在册市场主体



● 县行政审批服务局窗口

6117户，2023年完成市场主体登记业务393件，同比增长16.9%。办结职责外事项51件，延时服务

办理76件。“现在方便多了，我们村申请了一个太阳能发

电的重点项目，但我们知道要立项的手续多着了，所以电话咨询后，很快我们就把项目的申请、初步设计、土地手续等准备好了，一上午的时间就给我们把相关手续办好了。”下寺湾镇张家沟村村民张大明说。

今年上半年，该局组织专家评审15次，联合踏勘22次，服务前移970次，视频勘验967次。同时，建立制证中心，将证照管理、证照打印、加盖公章和制证发证等工作集中统一管理，打造“智能管理、统一出证”审批模式。项目管家依托“统一证照管理系统”，实现审批任务下达、集中打印管理、严控盖章过程、结果集中发放、自主灵活取件5个环节环环相扣、证照数据共享，切实方便群众和企业办事。上半年共办理涉及教育、交通、医疗卫生等民生领域许可125件。

结合“三个年”活动的开展，县上还定期开展了“项目突破年管家在行动”主题活动，调度审批力量，强化部门协同，为重点实体经济项目、重大基础设施项目、重要民生项目提供定制化审批流程，助力重点项目快速推进。目前，共办理项目立项32个，规划许可业务15件，施工许可13件。

看项目

着力提升群众幸福感 让志丹发展更有“温度”



● 建成后的灵皇地台人行天桥

本报讯（通讯员 薛春梅）11月26日，笔者在志丹县灵皇地台人行天桥项目施工现场看到，天桥的主体工程已经完工，工人们正忙碌着加装栏杆和完成天桥外部装饰作业。据了解，该项目总投资458.6万元，于今年8月9日完成招投标，8月20日开工。目前已基本完工，11月底投入使用。项目实施后，有效缓解了城区交通拥堵现象，保障了过往行人和车辆的安全，提升了志丹城市品位。

“三个年”活动开展以来，志丹县持续推进为民办实事各项工作，坚持聚焦解决好群众的急难愁盼问题，深入实施一批关乎群众切身利益的民生项目，着力提升群众的安全感和幸福感，让志丹发展更有“温度”。

灵皇地台社区居民徐国海告诉笔者：“这个天桥是我们县上一个重大的民生工程，修好以后对我们灵皇地台是一件很方便的事情。没修之前对过往的人很不安全，现在修好以后对过往的居民又方便又安全，这是很好的一件事情。”

改善民生没有休止符，只有连续不断的新起点。除了实施灵皇地台人行天桥项目外，该县还重点实施了志丹县龙岗实验中学人行天桥项目和麻地坪大桥改造提升工程，不仅扮靓了志丹县城，还缓解了城市交通压力，保障了附近居民和学生的出行安全。

采访中，龙岗实验中学学生白若冰说道：“之前没有过街天桥的时候，我们过马路就感觉到非常的危险，因为来来往往的大型车辆很多，而且驾驶的速度也非常快，家长也会为我们担心。现

在有了过街天桥，我们上下学非常方便，也可以自己独立上下学，家长也感到非常安心，而且这个过街天桥就在我们学校的门口，我们行走也非常方便。”

今年以来，志丹县把深化“下基层、察民情、解民忧、暖民心”的实践活动作为“三个年”活动的重要内容，坚持以推动发展破题，坚持聚焦解决好群众的急难愁盼问题，持续推进为民办实事各项工作，列出民生项目清单，先后实施了老旧小区改造项目、全民健身步道、太平山生态文明综合治理、公共停车场等关乎群众切身利益的民生项目，着力提升群众的安全感和幸福感，让志丹发展更有“温度”。

建设者说

我们将认真落实县城建设补短板提品质部署要求，聚焦县城交通设施短板弱项，做深、做细、做实项目论证、储备等工作，根据群众意愿和需求，在重点区域谋划实施一些人行天桥项目，不断缓解交通压力，保障群众出行安全。

——志丹县住房和城乡建设局副局长曹兴华

看作风

联起群众心 办好群众事

通讯员 刘小燕 张卓远

“咱们这里的工作人员可真热情啊，很快就帮我解决了问题。”前来审批窗口办理企业变更业务的王慧军不停地夸赞。几日前，王慧军的延安快顺快递物流有限公司需要办理股权变更，来到黄龙县行政审批服务局审批窗口以后，他发现自己在网上提交错了内容，这让没带电脑也不会使用电脑的他犯了难。该县行政审批服务局办事人员了解到情况后，当即提出可利用大厅空余的电脑帮助王先生，一番操作后，王先生的材料终于重新提交了上去。

今年以来，该县行政审批服务局结合“三个年”活动开展以来，聚焦企业、群众急难愁盼，不断创新服务举措，以“为民服务解难题”为出发点和落脚点，把惠民成效真正落到了实处。

在政务大厅审批窗口，像这样的特殊事项不止出现过一次。县行政审批服务局针对不方便前来办理业务的群体，抽调业务骨干成立专业帮办队伍，推出6S保姆式服务（跟踪服务、帮办、代办、督办、三免一送、24小时业务咨询和预约），最大限度地减少群众跑腿次数，提升政务服务的质量和效率。

“没想到你们亲自把证给我送来了，这太麻烦你们了，真的非常感谢。”拿到许可证的周合发既惊喜又满意。按照业务办理流程，许可证办理手续提交七个工作日后即可领取，而周合发因家中出现特殊情况，加之距离较远，没有办法上门领取。工作人员得知情况以后，主动携带许可证送到了群众的家门口，收到许可证的周合发感动不已，连连道谢。

为了进一步优化营商环境，让群众与企业更加满意，该县行政审批服务局始终坚持“流程最短、时间最少、服务最优”的服务理念，出台各项制度，开辟项目审批“绿色通道”机制，持续落实“容缺受理、告知承诺”“跟踪服务”等工作机制，助力47个重点项目快速落地开工。推行工程建设项目“拿地即开工”工作机制，创新工作措施，试行施工许可证分部分阶段发放模式，进一步缩减审批时限，将企业投资项目审批时间压缩至15个工作日之内，有效降低了群众、企业办事成本和跑动次数，提升了办事便利度和满意度。

服务者说

民之所盼，政之所向。我们行政审批服务局将始终坚持从群众满意度出发，坐在群众板凳上，想到群众心坎里，干到群众家门口，不断优化政务服务模式，不断提升政务服务水平，以群众心为心，用心用力解决好人民群众关切的问题，为黄龙经济高质量发展注入新动能。

——黄龙县行政审批服务局局长赵延斌



● 工作人员给群众答疑解惑