

责任编辑/马政 视觉/李延庆 组版/李瑞 校对/高红英

看环境

## 以精准服务来回应“客户”诉求

——富县行政审批服务局创新服务举措优化营商环境

通讯员 王前锋 记者 樊小帅

“感谢你们提供了帮代办这么贴心的服务,让我在寒冬里感觉心里暖暖的。”2023年12月28日,在富县行政审批服务局办事大厅,金仕豪娱乐会所负责人为该局送来“政务服务零距离,帮代办办暖民心”的锦旗,并赞不绝口。

眼前这一幕,正是富县行政审批服务局在“三个年”活动中创新服务举措优化营商环境,赢得商户认可的真实写照和一个缩影。

## 线下“帮代办”“客户”不等待

2023年12月18日一大早,在富县行政审批服务局一楼和二楼政务服务办事大厅内,就涌来众多个体工商户和企业前来办理业务,32个服务窗口前正有序开展着各自的业务,不时还有身披绶带的导引人员穿梭于各个窗口之间。

前来办理营业执照变更手续的个体户经营者任旭东,正是借助于导引人员的“帮代办”服务,在短短20分钟内就完成了咨询、公示、变更和出证等一整套的业务办理。

作为窗口一级业务人员和党员的王佩一边帮助任旭东办理手续,一边介绍说:“之前,像这种营业执照遗失的情况,需要先登报声明经过7天的公示补证后,方可办理变更手续。现在,对于个体户有急办需求的可以网上公示与变更出证一次性完成,‘客户’没有了代人等待的过程,极大地提高了办事效率。”

为了给市场服务主体提供更加便利的“帮代办”业务,王佩还经常会根据客户实际,针对他们年龄大、行动不

便的情况,主动提供上门服务。

全县28名项目申报人员中的9名业务新人,也正是在王佩他们的“帮代办”指导下,熟练掌握了项目网上申报技巧,有效提高了项目网报一次性通过率,为项目前期手续办理压缩了时间。

“帮代办”服务让“客户”在办事过程有了更多获得感,让王佩他们这支由7名党员组成的“帮代办”队伍在服务的路上走得更加坚定有力。

“我们设置了1个重点项目‘帮代办’窗口和4个‘帮代办’岗位,并施行重点项目科级领导包抓和重大项目‘一对一’专员帮扶制度,将项目立项审批时间平均压缩5个工作日,环评审批时间压缩7个工作日以上。”市场服务股股长璐超说,“另外,我们还通过‘容缺’办理和‘跨区域’办理的业务,来进一步拓展完善了‘帮代办’工作机制,工作干得好不好、服务到不到位,一切都由‘客户’的‘好评’说了算。”

获悉,该局2023年全年落实项目“帮代办”300余次,基层政务“帮代办”3000余件,参与代缴费、上门服务、延时服务等文明志愿活动的政务服务人员达900余人次。

## 线上“微政务”“客户”少跑腿

富县行政审批服务局通过提供线下“帮代办”自助服务,让群众和企业有了更多获得感,而“微政务”平台的搭建又解决了如何为“客户”提供高效快捷的线上服务问题。

“2024年的医疗保险现在可以缴纳,社保养老保险啥时候缴费啊?”这

是负责“富县微政务”公众号运营的富县行政审批服务局政策法规股干部张亚慧在发布医保缴费公告后收到的网民留言信息。

看到留言后,张亚慧马上联系了当地人社局,对于该网民贻误缴费时限问题提供了如何补缴服务,通过互动让群众及时止损。

平台每一期信息发布之后,就是张亚慧跟同事最忙碌的时候,他们需要到网友的留言问题做到有问必答,及时作出回复处理。

“富县微政务”公众号自2023年8月份开通上线以来,已累计发布政务服务信息66条,涉及便民服务、政民互动和办事攻略三大块服务业务,群众和企业可在服务平台上可随时查阅政务服务大厅业务办理联系电话、了解行业部门和国家的政策与法律法规、享受经营许可证新办用户公示与到期提醒服务。

“微政务”,要体现大服务理念。这对张亚慧和她的同事们来说无形中提出了更多更高的服务要求,他们不仅要直接提供的61项便民服务政策烂熟于心,还得对人社、市场监管、医保等众多行业部门的规定要求了然于胸。

提及提供“微政务”服务4个多月以来的切身感受,张亚慧说:“我们通过搭建‘微政务’平台,实现了与服务主体的信息共享和互动,第一时间掌握他们的问题需求,以问题为导向,有针对性地提供精准服务。”

截至目前,该局已通过“富县微政务”平台解答办理群众企业诉求问题100多次(件),先后对59家经营者发

布“营业执照”到期办理提醒服务、对2023年已办理的173家经营许可者面向社会予以公示;就企业重点关注的“环评报告”难问题,向他们提供了“延安市中介服务平台”链接,企业可依据需求任意选择有资质的第三方服务机构。此外,还通过组建吸纳全县项目申报人员加入“项目申报咨询交流群”,提供8小时外申报咨询服务,减少项目申报人员跑动次数100次以上。

## 审管多联动“客户”少操心

若是,“帮代办”和“微政务”服务举措的创新让富县行政审批服务局收获了市场的认可与好口碑。那么,“151”审管联动服务模式的推行,就是让该局在服务的重要职能作用发挥中更加富有活力。

富县行政审批服务局副局长葛净说:“我们以审管联动为突破口,提出并推行的‘151’审管联动服务模式,就是要着力破解企业和群众在办事过程中的难点、痛点和堵点,为企业群众提供优质服务、高效、便捷的审批服务。”

位于富县张村驿镇的延安金亿霖工贸有限公司便是这一联动服务模式的受益者之一,康有芳作为公司财务,在申办“危险化学品经营许可证”过程中她是亲历者。

她在回忆整个办理过程时说:“我是2023年9月28日来审批局咨询业务,国庆节放假第一天现场提交申请被受理后,只用了1天就通知我们领取了。”

办公室主任李峰对于康有芳咨询办理许可证的前后印象深刻,他

说:“当初,我们对该公司提出的因业务发展需要,必须赶在10月11日前拿到许可证的需求,按照‘急事急办、特事特办’原则,通过‘OA网上审核+平台联动’办理服务模式,确保了企业利益不受损。”

正是通过这种搭建一个审管联动平台、细分五类审管联动方式和构建一个联动服务体系的“151”审管联动服务模式,让监管部门在审批环节就提前介入,提高了审批工作的科学性,规范了企业行为,减轻了监管部门的工作压力,降低了企业风险和成本,最终实现“让网络多跑路,群众少(不)跑腿”的目的。

据了解,自2022年以来,富县行政审批服务局共受理办结事项6923件,其中即办事项4233件、涉及现场踏勘事项1039件、评审论证事项105件、一般事项649件、审管一体事项897件;共征求到行业主管部门现场踏勘意见1039条,预审意见78条,许可环节意见采纳率98%;由县级领导主持召开联席会议5次,及时协调解决联动问题5个,会商征求行业部门和专家意见210余条。

“创新出服务,创新优服务,服务的精准才是对服务主体诉求最好的回应。下一步,我们将持续提升县域‘一网通办’水平,为项目高质量落地提供‘全生命周期’指导服务,加快推进15个省级‘一件事一次办’事项落地见效,提升县域政务服务整体水平,从而提供更加优质、规范、便捷、高效的政务服务,为推进县域经济社会高质量发展贡献力量。”富县行政审批服务局局长袁治平说。

看作风

从细微处入手  
从群众关切之事做起

——志丹县城市管理执法局“深耕”城市管理让群众幸福指数持续攀升

记者 方大燕 刘振振 实习记者 石盼盼 通讯员 杨耀武

累计铺设人行道砖约2000平方米、路灯亮化率98%、划定电动车停车位123处,累计设置临时摊点8处、86个经营摊位,解决了约168人的就业问题……近日,志丹县城市管理执法局晒出“成绩单”,关系到每一位城市居民的幸福指数。

城市管理工作一头连着城市发展,一头连着千家万户。2013年,志丹县城市管理执法局秉承服务型执法、柔性执法工作理念,从细微处入手,从群众关切之事做起,通过一件件小事的落实、一件件实事的办理、一件件难事的解决,让群众幸福指数持续攀升。

## 市政设施及时维护

“给他们点赞,今天早上才反映的问题,下午就处理好了。”家住迎宾大道的栾永丽笑着说,自己今早路过看见路面的井盖破损了,就及时给城管反映了,没想到下午就修好了。

志丹县城管执法局养护大队副大队长聂茹介绍说,早上有群众打电话告知,迎宾大道井盖有破损。接到通知后,她及时进行了上报,两个小时就完成了维修更换,以确保居民出行安全。

城管工作涉及方方面面、点点滴滴,城市一草一木、一砖一瓦都体现着城市精细化管理水平。管好用好维护好城市道路、广场、座椅、公园等市政设施才能充分发挥城市功能。于是,志丹县城市管理执法局围绕市政设施养护工作重点,深入推进“党务、业务、服务”三务融合,加强市政设施常态化巡检,设立监督举报电话,发挥城管监督员、环卫工、市民群众监督举报作用,达到第

一时间发现、第一时间报告、第一时间修复。

“可以明显感觉到,路面干净整洁度越来越好,环境也越来越好,住着很舒服。”栾永丽说,现在幸福指数持续攀升。

据了解,志丹县城市管理执法局实施了马岔市场、一幼巷、十字街北侧、河滨路志丹中心背后、北苑小区门口、文化广场、南滨大道等处人行道改造工程,累计铺设人行道砖约2000平方米、路缘石约200米、盲道约200米。及时更换损坏的水篦子、道牙石、护栏等360处。全面加强34个临河污水收集口和3处提升泵站的管理,全年维修、维护临时污水收集设施600余次,其中维修临时污水收集口300余次,更换污水泵、罐约85台,提泵清理、疏通管道、清理垃圾等杂物堆积堵塞220次。定期开展黑臭水体排查整治活动,动态全面消除城市黑臭水体。城区亮化方面着重对桥沟、柳树坪、城隍庙沟等居民居住区域路灯进行维修养护,累计维修路灯365处,更换灯泡、时控、各类线缆500余个(米),确保路灯亮化率98%。全年检查各燃气及燃气燃烧安装企业40余次,确保安全监管到位。

## 流动摊贩规范经营

“现在能有固定的位置摆摊,不用再和城管之间‘打游击’,还能一天收入400多元,我一定会守法经营。”志丹县旧监所巷夜市摊主谢正平喜悦的心情溢于言表。

流动商贩占道经营一直是城市市容市貌管理面临的堵点,更是文明创建工作的难点。近年

来,志丹县城市管理执法局积极响应我市助力经济、民生实事工作,在不影响市容、城市交通前提下,设置旧监所巷、武装部巷口、灵皇地台南苑小区门口早市摊点,规范了喷泉广场、将军广场、保安新村附近流动摊点经营秩序,累计设置临时摊点8处,夜市摊点5处,解决了168人的就业问题,全力助推了经济平稳健康发展。

漫步在夜市摊点,现场井然有序,地垫、垃圾桶、消防设施一应俱全,晚上7时30分到凌晨12时是摊贩的营业时间。志丹县城市管理执法大队副大队长李科新介绍说,针对摊点,他们专门制定了管理办法,对经营品种、经营时段、经营地点进行了明确规定,规范了违规经营行为,既满足了市民生活需求,又解决了流动商贩占道经营问题,进一步激发市场活力。

“现在在临时摊区管理规范了流动摆摊行为,小区外的街面整洁了,我们吃得也放心,定时定点管理也较好控制了噪音污染,这个举措非常好。”夜市就餐群众刘巧梅笑着说。

志丹县城市管理执法局党组书记、局长白保江说,今年,该局以“人民城市人民建,人民城市为人民”的总体目标,严管理勤督查,在提升环境卫生水平,持续保洁上有新突破;强秩序抓整顿,在提升城市形象、规范市容上有新进步;勤巡查重养护,在提升设施运行、园林绿化上有新举措;抓安全重维稳,在提升群众满意、纠纷处置上有新成效;抓思想强意识,在提升干部素质、勤政务实上有新作为。下一步,该局将继续提升城市老旧设施改造、加强油烟污染治理、积极推动雨污分流工程建设,完善生活垃圾分类、固体废物协同处置项目,进一步改善城区人居环境,不断提升城市管理服务水平,助推县域经济高质量发展。

看项目

打通堵点  
解决难点  
消除痛点

延长石油集团油气勘探公司中区北部产能建设项目顺利推进



● 工人对楼内装修进行最后的“扫尾”工作

本报讯(记者 叶四青 通讯员 王平 徐蒙)“目前,场站的土方平衡、外接接入、设备基础及房屋主体已全部完成,线路焊接完成了80%。”近日,在位于子长市安定镇的延长石油集团油气勘探公司中区北部产能建设项目生活保障点,项目现场负责人朱云龙高兴地说。

在项目施工现场,已经完工的项目主体内,工人们正在室内忙着装饰装修,为项目圆满完成进行着最后的“扫尾”。万丈高楼平地起,该项目之前进展并不顺利,呈现了好事多磨的局面。原来,项目前期的用地未纳入子长市过渡期国土空间规划,存在政策性难点。项目负责人经与自然资源部门对接后,两级主管部门高度重视,积极商讨解决办法,同时延安市委、市政府组织召开了2023年重大项目和招商引资周“解扣”会议,着力“打通堵点、解决难点、消除痛点”,推动项目快速落地、尽早开工。

朱云龙说:“感谢政府部门的积极推进,真正把项目建设和招商引资工作落到实处,为企业项目的顺利建设提供了积极有利的服务和保障,我们才能快速高效推进。”

据悉,该项目概算总投资6.98亿元,主要包括集气站、中心站、保障点各一。纳入井场34座,接入气井122口,采用中低压集输方案,配套集气干线39.69km,采气支线151.4km,路由长度107.79km,建设规模为4.3亿方/年。该项目是延长石油(集团)有限责任公司150亿方产能建设的重要组成部分,是集团公司调整转型的战略工程,对助力陕西建设能源大省、增强民生保供、推动经济发展意义重大。

延长中区北部产能建设项目(子长区域)主要包括110.5007公顷临时用地和5.9631公顷厂占地。延安市2023年第一次周“解扣”会后,子长市自然资源局立即安排部署,成立了工作专班,主动对接、上门服务、畅通信息沟通渠道,落实专人加强服务保障,全力推进项目建设。子长市自然资源局副局长胡双明说:“截至目前,涉及管线的临时用地已经延安市自然资源局审批,涉及厂站用地的规划调整方案已通过省自然资源厅审查,并纳入了子长市过渡期国土空间规划。”

今年以来,子长市以“三个年”活动为契机扎实推进项目建设,着力在重大项目提质增效上下功夫,坚持数量和质量并重,扎实开展高质量项目推进年活动,通过召开周“解扣”会议,着眼解决项目招引、谋划、落地、推进、建成等环节存在问题,通过调度工作进度、纠正工作偏差、提出工作要求、现场交办任务、解决具体问题,着力推进项目科学谋划、快速落地、尽早开工、如期建成。