

看环境

延川县行政审批服务局推行“首席服务员”工作机制——  
全流程引导帮助企业群众办理业务

通讯员 李云 高帅 记者 李欢



● 工作人员为群众办理业务



● 工作人员向群众宣传政策

今年以来,延川县行政审批服务局聚焦企业和群众反映突出的办事难、办事慢,多头跑、来回跑等问题,探索推行“首席服务员”新模式,在县政务服务中心行政审批服务专区、不动产登记专区、税务专区、医保专区、公安专区、养老保险专区、水电气专区等选聘法律法规最熟悉、政策落实最精通、审批业务最懂、为民服务意识最浓的业务骨干作为“首席服务员”,不断优化内部审批流程,全流程引导企业群众办理政务服务事项,真正实现“一次告知、一表申请、一窗受理、一并审批”。

延川县行政审批服务局以群众和

市场主体需求为导向,先后制定并出台了《延川县政务服务中心“首席服务员”实施方案》《延川县政务服务中心首席服务员管理办法》,围绕首席服务员的职责权利和义务、选聘条件和管理、监督与评价等多个方面作了详细规定,为推行首席服务员制度奠定坚实基础。

与此同时,该局进一步强化窗口审批授权,确立由首席服务员代表所属部门直接履行授权范围内审批事项的审批职责。通过打破行政层级,赋予“最专业的人最高效的审批权”,以最大限度压缩审批过程中层层汇报请示、逐级领导签发等传统流程,实现审

批效率的最优化。

目前,企业开办、职工正常退休(职)申请等136项行政许可及便民服务项目纳入《首席服务员审批事项清单》。

按照标准统一、服务一致的原则,首席服务员对政务服务制度规范、业务办事指南、技术操作流程进行全面梳理,形成了包含制度规范标准化、事项服务指南标准化、“一件事一次办”主题式服务指南标准化的“标准化+政务服务”体系,让“软”服务有了“硬”指标,为办事企业和群众提供了“标准化”模板,审批效率进一步提高。

该局还建立跨部门工作协调联动

机制,由本单位首席服务员牵头驻厅其他首席服务员进行协调解决,强化各方部门责任,靠前服务、并联审批,不断提升服务质效。不动产登记、查封登记、企业及灵活就业人员参保、转移、退休等业务均实现一窗受理、一日办结。

在创新制度、提升效能的同时,延川县行政审批服务局不断提升为民服务水平。

该局对首席服务员实行“好差评”管理,梳理“正反”两本台账,每周回访通报,实现“收集问题—解决问题—跟踪问效”闭环管理。并完善考评机制,从规范服务、业务技能、工作实绩等方

面强化窗口人员管理,实行“日巡查、周点评、月排名、季通报、年总结”考核评价机制。

据了解,延川县行政审批服务局每月评选“红旗窗口”3个,“服务之星”3名,张贴于“营商环境比拼台”,牢固树立比学赶超、实干担当、奋勇争先的鲜明导向,充分激发首席服务员的积极性和主动性,全力提升服务水平。

“我们将持续深化首席服务员工作机制改革,不断将服务事项扩面增效,同时积极探索出台更多行之有效的改革举措,简化审批流程,减少办事环节,助推延川县经济社会高质量发展。”延川县行政审批服务局局长杨家利说。

看作风

## 为夜市经济注入青春活力

延川城管设置「大学生假期体验摊点」

本报讯(记者 李欢 通讯员 马倩)夏季傍晚时分,橘色的晚霞映红半边天,延川县路遥广场的地摊经济也随着霓虹灯的亮起而热闹起来,套圈游戏、石膏娃娃染色、DIY手链、非遗漆扇……令人目不暇接。

在形形色色的商贩中,一群年轻的大学生格外抢眼,他们用自己的实际行动为地摊经济带来了人气,也为自己步入社会积累了宝贵的经验。

小摊主梁娟就是其中一位大学生,就读于西安城市交通学院。暑假前夕她和朋友商量,利用假期摆摊赚点零花钱。一番考察研究后,她们决定做石膏娃娃染色生意,便购买了相关的工具和商品,将小摊儿支了起来。一转眼,她的摊位已经经营了近一个月,每天都按时按点开张营业,这也让她的假期生活过得分外充实多彩。

“路遥广场很热闹,每天晚上来这里的人很多,我们的生意还可以,每天过得挺开心的。”梁娟一边说着一边热情地招呼前来的顾客。

近期,延川县城市管理执法大队以为民办实事为出发点,多措并举推“地摊经济”有序发展,专门设置了“大学生假期体验摊点”,开展大学生夜市“摆摊”社会实践活动。暑假以来,不少大学生前来摆摊,有经营冰粉、冷饮等美食的,也有出售项链、发簪等饰品的,还有销售手工DIY的创意作品,多元化、个性化的摊位不仅受到居民群众的欢迎,更展现了大学生积极向上的精神风貌,为夜市经济注入了青春活力。

“我们将继续坚持从群众需求出发,把群众呼声作为第一信号,把群众满意作为第一标准,当好‘服务员’‘店小二’,探索更多接地气、暖人心的举措,以有温度和人情味的执法,让地摊经济的烟火气更浓。”延川县城市管理执法大队队长白军阳说。



● 梁娟在摊位前招呼顾客

看项目

## 安塞区年产3万吨腐竹加工生产项目(一期)投用

日产腐竹30多吨,已带动就业300多人



◀ 厂区全景

▶ 生产车间



本报讯(记者 刘小艳 刘振振)夏日争朝夕,企业生产忙。在安塞高新区食品生产加工产业园年产3万吨腐竹加工生产项目的车间里,100多条腐竹生产线加速运行,300多名工人正在流水线上手工捞制腐竹,通过传统工艺和先进设备,利用热能蒸汽的方式,将黄豆转化为高附加值的腐竹产品。

依托当地高温蒸汽资源,安塞区引进建设年产3万吨腐竹加工生产项目,打造特色农产品精深加工产业链,带动全区农业产业升级、农民稳步增收。

据了解,工厂的一半技术工人都是来自河南的腐竹加工厂,技术精湛。生产中,他们手把手给安塞本地工人教学腐竹制作

技术。

“在这里工作,既学到了手艺,又有了稳定的收入。”安塞工人张调调说,“对于一个家庭主妇来说,这里是一个很好的平台,我们工资现在每个月3000元左右,如果学会做腐竹,工资能达到每月7000元左右。”

车间负责人介绍,为保证品质,这里的腐竹生产和晾晒全部采用传统工艺。

来自河南许昌的工人刘君说:“手工制作,主要就是掌握好锅上的温度和浆的稠度。黄豆是纯天然的,做出来的腐竹筋道,特别香,是炒菜、涮火锅的必备食材。”

安塞区年产3万吨腐竹加工生产项目属全国较大规模的腐竹生产加工基

地,占地110亩,总投资1.1亿元,建设腐竹生产线220条,利用热能蒸汽35万吨,项目已于今年7月份建成投产,由延安美恒旺达食品有限公司负责经营。产品主要通过线下批发、线上销售,销往全国各地,并出口哈萨克斯坦等中亚五国,预计每年可实现产值6.9亿元,缴纳利税4000万元以上,带动1000多名当地群众就近就业。

延安美恒旺达食品有限公司负责人黄金龙介绍,目前项目一期试运营腐竹生产线110条,每天消耗黄豆40多吨,生产腐竹30多吨,已带动就业300多人。预计12月底项目二期设备全部到位后,带动就业将达到1000余人。