

责任编辑/朱佳雨 视觉/李延庆 组版/刘欢欢 校对/高红英

《指南》明路径 培训破难题

——宜川县开展工程建设项目全过程要素保障专题培训

记者 贺秋平 通讯员 李文振

“以前办项目审批，部门多、流程杂，经常来回跑、反复问。今天拿到这本《服务指南》，从立项到验收每一步都写得清清楚楚，连咨询电话都有，真是‘一册在手、全程无忧’！”近日，在宜川县举办的工程建设项目全过程要素保障专题培训会上，宜川县城市燃气产业发展有限公司项目负责人靳晓东翻着刚领到的新指南，连连称赞。

当天，来自宜川县各乡镇（街道）、县级各相关部门单位、部分企业的分管负责人及业务骨干约150人齐聚一堂，参加这场专题培训。延安市委行政审批服务局高爱云、郭子文两位业务专家应邀授课指导，为学员们送上干货满满的“政策大礼包”。

专家授课：既讲“门道”也解“拦路虎”

“工程建设项目审批到底要过多少关？”“哪些环节最容易卡壳？”“企业最常犯的错是什么？”培训会上，高爱云一开场便抛出几个项目单位最关心的问题。

长期扎根项目投资审批一线的高爱云，围绕工程建设项目审批制度改革，从改革背景、政策流程到常见问题，作了系统详实的解读。大到国家改革方向，小到一份材料如何准备，他都讲得既有高度又接地气。

“高老师讲的不是空理论，都是我们平时办理项目审核时遇到的‘拦路虎’。”宜川县英旺乡二级主任科员李丹感慨道，“比如他说有些项目因为评估没提前做，结果地征了、方案出了，就是开不了工——这种事我们身边就有，听完就知道以后该怎么避免了。”

会后，两位专家同部分审批人员面对面就项目审批中存在的难点、堵点结合具体案例，进行了深入交流探讨、答疑解惑。



● 宜川县举办工程建设项目全过程要素保障专题培训会

通讯员 李文振 摄

“怎么办、找谁办、多久办——这三个问题讲透了，我们回去就好干了。”中国石油天然气辽河油田宜川分公司业务部部长张弦说，“以前总觉得审批很难，现在心里有底了。”

一册《指南》：从“问一步走一步”到“出发前看明白”

培训会前，每位参训人员都领到了一本厚厚的《宜川县工程建设项目全周期审批服务指

南》（以下简称《指南》）。这本由宜川县行政审批服务局会同各要素保障单位联合编制的“宝典”，系统梳理了政府投资、企业投资两大类项目的全流程审批事项。

翻开《指南》，办理依据、材料清单、流程步骤、办理时限、咨询电话一一列明，条理清晰、通俗易懂。从土地预审、规划许可，到施工许可、联合验收，每个环节都有“说明书”。

“这就是我们给项目单位的一份‘导航图’。”

宜川县行政审批服务局项目科科长袁智飞介绍，“以前企业来办事，经常是‘问一步走一步’，‘走了三步’发现第一步材料没带齐。现在有了这本指南，‘出发前’就能把路线看明白，材料一次带齐，真正实现少跑腿、好办事、不添堵。”

“我们乡镇也有不少项目要推进，以前企业来问，有些专业问题我也答不上来，只能让他们去县里问。现在我自己先把指南吃透，就能给企业做第一道‘导办’了。”云岩镇党委组织委员曹甜说。

服务下沉：让项目早落地、早建设、早见效

“培训只是手段，推动项目早落地、早建设、早见效才是目的。”宜川县行政审批服务局二级主任科员薛江涛表示，下一步将持续深化工程建设项目审批制度改革，常态化开展政策培训、上门服务和帮办代办，不断优化审批流程、提升服务效能。

“我们自然资源局负责用地预审和规划选址，这是项目落地的前置环节。”宜川县自然资源局工作人员付鹏说，“回去后我们要进一步优化办理流程，不让项目‘卡’在第一关。”

“这样的培训很实用，既学了政策，又领了指南，还面对面请教了专家。我们有个项目正准备报建，回去就按指南准备材料，争取早日开工。”陕西延长石油（集团）延长气田采气六厂项目技术人员焦亚运说。

“这次培训政策讲得透、流程讲得清、问题答得准，服务指南更是‘及时雨’。”参训人员纷纷表示，会将学到的知识和指南内容运用到实际工作中，做到政策精通、流程明晰、业务熟练，真正沉到项目一线去解决问题、推动进度。

一册《指南》明路径，一场培训破难题。走出会场时，天色尚早，不少学员仍在互相交流、翻看指南……

从「坐等审批」到「主动敲门」

洛川「三问三送」让企业吃下「定心丸」

本报讯（记者 孙艳艳 通讯员 郭玉侠）近日，洛川县行政审批服务局紧扣服务企业、群众、基层的工作要求，组织干部聚焦“五上”民营企业开展上门走访，以“三问三送”为抓手，把政务服务送到企业家门口，推动审批服务提质、提速、提效，为民营企业发展注入暖心动能。

此次走访服务以“三问”为切入点，深入企业倾听真实诉求。问需求，精准对接企业期盼。工作人员走进企业，详细了解项目审批、证照办理、要素保障、不动产登记、养老医保、户籍民政、市场准入等各类办事需求，逐一梳理形成“需求台账”，为后续精准跟踪服务筑牢基础。问堵点，直击办事难点症结。围绕“高效办成一件事”“证照联办”“免申即办”等重点改革举措，以及跨部门、跨层级办事事项，全面收集改革落地中的梗阻问题与企业实际诉求，建立“问题台账”，为破解堵点痛点找准方向。问建议，广纳优化发展良策。围绕优化审批流程、压缩办理时限、提升管理水平、创新服务模式等核心议题，向企业征集改进建议，汇总形成“建议台账”，为政务服务升级提供宝贵参考。

在深入问需的同时，洛川县行政审批服务局更以主动送服务的方式，推动审批服务从“被动受理”向“主动供给”转变，让服务更有温度、更具实效。送政策，精准解读直达企业。工作人员通过发放办事指南、流程图等形式，“点对点”向企业宣讲优化营商环境的政策举措，解读行政审批制度改革的内涵与路径，确保惠企政策精准触达市场主体，推动政策红利应知尽知、应享尽享。送服务，靠前代办便捷高效。针对企业需求推出上门办理、预约办理、延时办理、帮办代办、临期提醒等“增值服务”，对市县重点项目落实包抓责任，实行从立项到竣工验收的全流程代办服务，助力项目早落地、早投产，为企业发展扫清障碍。送信心，提振企业发展预期。走访中，工作人员向企业解读县域经济社会发展向好形势，介绍持续优化营商环境的政策导向与政务服务未来发展方向，传递县委、县政府支持企业发展、服务群众办事、保障基层运转的坚定决心，让企业吃下高质量发展“定心丸”。

“本次共走访服务‘五上’民营企业21家，收集各类问题建议13个，其中‘农商行注册登记’历史遗留问题得到有效解决，自建房产安全鉴定证明办理流程进一步优化。”洛川县行政审批服务局局长高佩说，不仅收集了一手情况，解决了一批企业急难愁盼问题，更密切了政企关系，提升了“洛速办”政务服务品牌的温度。

高佩表示，下一步，洛川县行政审批服务局将坚持问题导向，对走访中发现的问题建议进行系统梳理、深度研判，转化为优化制度、改进流程的具体举措，推动形成“收集—反馈—提升”的闭环管理机制。以审批服务效能的持续提升，进一步优化营商环境，为洛川县域经济社会高质量发展贡献政务服务力量。

用心查电除隐患 暖心服务解民忧

本报讯（记者 孙艳艳 通讯员 郭玉侠）“我家4月份电费比平时多出200元，日常只有正常生活用电和劈柴机作业，实在不清楚问题出在哪。”近日，国家电网陕西电力张思德共产党员服务队（延安洛川日县所小队）接到洛川县旧县镇塔塔村村民孟庆江的求助电话，话语中满是焦急与困惑。

“大伯您别担心，我们马上赶到现场排查。”挂断电话后，服务队队员张永军、雷李民、郑远哲第一时间携带专业用电检测设备，驱车前往孟庆江家中。

抵达现场后，队员们立即展开全方位、无死角的用电隐患排查。从家用电器运行状态、室内外用电线路铺设，到电表计量精度、接线牢固程度及有无烧蚀痕迹，再到三相电压、电流数据精准检测，队员们逐一核验、细致排查，沿着电表出线、入户线路全程巡检，不放过任何一个细节。经过专业仪器检测分析，最终确定孟庆江家三相线路中C相电流数据异常，存在对地漏电问题。此类隐性漏电不会直接影响家用电器正常使用，但会大幅增加线路损耗，直接导致电表计量偏快、电费异常激增。

经沟通了解，孟庆江自身腿脚不便，还得长期赡养80多岁的老父亲，全家依靠政府低保金维持生活。此前，老人为节省开支购买了劣质电线，自行更换劈柴机线路，正是这一不合规操作引发了漏电问题，不仅造成电费浪费，还埋下了严重用电安全隐患。

“大伯您放心，我们马上帮您更换合格线路，彻底解决问题。”队员雷李民随即拿出随身携带的国标电线，熟练完成劈柴机故障线路的更换作业。

“真是太感谢你们了，我一直以为是电表故障，多亏你们专业排查，不然还要继续花冤枉钱！”问题得到解决后，孟庆江连连向队员们道谢。



● 队员现场排查设备 通讯员 郭玉侠 摄

为全面筑牢家庭用电安全防线，队员们还顺势对孟庆江家中其余用电线路、插座、开关等设施进行全面检修，现场向其普及家庭安全用电注意事项、隐患自查方法等常识，手把手指导他通过网上国网App查询每日用电量、缴纳电费，同时特意留下台区经理联系电话，方便其后续随时咨询用电问题、寻求用电帮助。

今年以来，国网洛川县供电公司始终坚持深化“三个年”活动，持续提升干部作风能力，聚焦辖区群众急难愁盼的用电问题，充分发挥各供电所张思德共产党员服务队先锋作用，通过线下走村入户上门服务、线上“三级微信群”收集诉求等多渠道，精准对接群众用电需求，以专业技术破解用电难题，以暖心服务践行责任担当，切实提升辖区群众用电安全感、获得感与幸福感。

小卡片承载大作风 优服务打通便民路



● 工作人员为商户发放“城管联心服务卡” 通讯员 刘小燕 摄

本报讯（记者 杜育樵 通讯员 高亚蓉 刘小燕）“张姐，这是咱们的‘城管联心服务卡’，您记下来，要是遇到天然气泄漏、门头松动掉落这些急事儿，直接拨打卡片上的电话，我们随叫随到，免费上门检修。”近日，黄龙县住建局城管执法大队队员上门发放“城管联心服务卡”时，一边将卡片递到沿街商户手中，一边耐心细致地讲解卡片用途和各类服务流程，贴心的叮嘱让沿街商户连连致谢。

自深化“三个年”活动以来，黄龙县住建局紧扣作风建设要求，聚焦群众急难愁盼，以“城管进社区，服务面对面”为抓手，摒弃“坐等上门”的惰性思维，主动走出办公室、深入街巷商户，创新推行

“城管联心服务卡”便民举措，变“被动管理”为“主动服务”，用“小卡片”架起政企“连心桥”，切实打通服务群众“最后一公里”。

干部作风好不好，群众感受最直接。“以前遇到这些问题得费劲找人维修，现在一个电话就能叫来人上门服务，真是太贴心、太方便了。”沿街商户王老板拿着卡片笑着说。

卡片虽小，却承载着为民服务的大担当。黄龙县住建局城管执法大队大队长何蕾介绍，卡片背面清晰列出门头牌匾备案、店庆活动审批、燃气业务咨询、建筑垃圾处置指导等五大类便民事项，同步公布服务热线与监督电话，让群众“遇事找得到人、办事看得清路、监督有渠道”，真正把便利送到群众手里。

一张小小服务卡，不仅是便民服务的“指南”，更是作风建设的“载体”。在服务卡发放过程中，城管执法人员化身“便民服务员”，逐户上门、面对面沟通，不仅发放服务卡，更主动询问商户经营难题，现场解答市容管理、广告设置、垃圾分类等疑问，提供“一对一”精准指导。针对高频业务，队员们提前介入、全程跟踪，用实打实的行动破解群众办事难、咨询难、跑腿多的痛点堵点，让“高效办成一件事”从口号变为现实。

“下一步，我们将持续以深化‘三个年’为契机，牢牢把握作风建设核心要求，以‘时时放心不下’的责任感、‘事事落实到位’的执行力，聚焦群众身边‘关键小事’，持续推行‘城管进社区’工作，用更务实的作风、更贴心的服务、更有力的举措，守护城市秩序、增进民生福祉，让城市管理既有力度更有温度，以优异作风建设成效为黄龙县高质量发展贡献住建力量。”黄龙县住建局局长赵勇刚说。