



一窗受理集成服务 一次办好便民惠企

■本报通讯员 赵文娜

太白湖新区行政审批服务局作为全市全领域无差别“一窗受理”改革试点,自工作开展以来,严格按照市行政审批服务局工作部署,把“一窗受理”改革作为深化放管服改革、优化营商环境的重要抓手,对标对表、聚焦聚力,全心全力抓好改革试点工作。

理顺流程“一次办好” “全科型”服务效率翻倍

抓整合、促转变,实体大厅实现“一窗受理”。按照市区联动、同厅办理模式,市、区为民服务中心深度融合,对为民服务中心窗口及后台审批区进行“三区一窗”改造,实现“即办件即时办结,承诺件前台受理,后台审批,统一窗口出件”。大厅统一设置咨询导办台、帮办代办区、综合受理区、休息等候区、统一出证区、自助服务区等功能区。经过优化升级,窗口数量由改革之前的120个减少为100个,压减了17%,群众办事平均少跑3个窗口、6次以上。

抓规范、促公开,政务服务实现“一套标准”。对标全国最优标准,开展事项清单“最

小颗粒化”梳理和流程再造,将事项、情形、材料分解到“最小颗粒度”,形成“一事一情形”;分别制定办事指南及流程图,将受理内容、办理时限、方式、申报材料等全部固化、公开,让群众“一来就会办、一次就办成”。组织编写“一窗受理”工作规范和业务手册,通过精简共性材料和串联变并联审批,申报材料平均减少10份以上,办事环节全部压缩为“受理初审——审核审批——发证”。

抓融合、促共享,加快推进网上“一窗受理”。上线了全领域无差别“一窗受理”系统,利用“一窗受理”云平台,实现了“一窗受理”平台与公安发布共享信息联通,验证群众身份信息和头像信息对比功能;完成山东政务服务网与省生态环境厅环境影响评价管理系统的统一身份认证对接,与投资项目在线审批平台管理系统实现了互联互通。

抓培训、促提升,加大培养“全科型”受理人员。组建了“全科型”专业化政务服务工作队,打造集“受理员”“解答员”于一身的“全科型”政务服务人员,前台受理人员人均日办件量由原来的5.88件上升至11件,受理能力接近翻倍,受理时间平均约15分钟。

抓监督、促规范,提升“一窗受理”服务水平。制定“一窗受理”平台管理机制,建立

了“窗口无否决权”工作机制,设立“找茬窗口”、兜底专窗,推行免费帮代办办服务。落实政务服务“好差评”,开发建设了线上回访评价系统,建立电话回访机制。设立专业咨询窗口,首席代表、业务骨干轮流值班答疑,完善错时延时服务、双休日节假日预约服务、免费复印邮寄等服务举措。

“窗口”服务更优化 便民利民看得见

融合“新旧动能转换工程”,推动“审批一窗”向“服务一窗”延伸。设立惠企服务专区,汇总面向各类市场主体的优惠政策,建立惠企政策集成“服务一窗”,搭建“一网通服”涉企政策服务平台,实现涉企政策查找、兑现、匹配、互动、评估“一站式”服务,打通惠企政策落地“最后一公里”。同时,推出“惠企大礼包”,为企业提供惠企政策服务指南、税费政策宣传册、公积金及社保办理流程图等方面的“打包”服务,实现了公章免费刻制,降低了企业开办成本。

融合“互联网+”,推动“实体一窗”向“网上一窗”延伸。全区行政许可事项、依申请公共服务事项全部实现了网上办理,区为民

服务中心建立了“24小时不打烊”自助服务区,配置了政务服务智能终端机等设备。建立“审管互动平台”,实现审批信息与监管信息的及时共享。

融合“政务服务标准化建设”,推动“部门一窗”向“集成一窗”延伸。以群众和企业办事需求为导向,对67个高频事项,按照主题逐一编制了“一链办理”流程,形成了“一链办理”事项“一套材料、一张表单、一个流程”,极大地方便了群众办事。

融合“帮代办办团队建设”,推动“固定一窗”向“流动一窗”延伸。建立帮代办办制度和考核奖励机制,激发帮代办办人员参与“一窗受理”改革的积极性。建立办事群众对帮代办办人员评价,帮代办办人员对业务办理窗口评价的“双评价”体系,对帮代办办人员和业务办理窗口实行业绩考核。

融合“工程建设项目审批制度改革工程”,推动“串联一窗”向“并联一窗”延伸。将“一次办好”改革与深化工程建设项目审批制度改革相结合,推动审批“串联”变“并联”。建立了工程建设项目“一窗受理”“首问负责”“全程帮办”“部门协同”等工作机制,打造了审批部门、监管部门、建设单位、中介机构“四维联动”运行机制,确保全流程审批时间不超过“80个工作日”。



点赞！危急时刻他们跳湖救人

■本报记者 武旭 本报通讯员 范秀罗 侯桂欣

“快来救人！救人呐！”10月7日下午,阵阵惊呼划破太白湖景区的宁静。在景区游船码头附近,随着阵阵惊呼,眼前是让人揪心的一幕:湖面上,一老一小两位落水者正在奋力挣扎,由于不识水性,两人离岸边越来越远。

危急时刻,正在码头附近工作的景区工作人员杭武原马上赶到了出事地点。“老人和孩子落水的地点距离游船码头大约100多米,所处区域的水深大概有4米左右,两人都不会游泳,可说是很危急的情况。”当天参与营救的太白湖景区航船科科长杭武原向记者描述了当时的情景。

顾不上脱去衣服,杭武原纵身跳入湖中,奋力向落水者游去。此时,正在沿湖巡逻的景区保卫科副科长李宗保和工作人员杨亚东、张剑波也闻讯赶来,加入救援。“落水者有两名,杭武原一个人进行救援肯定是很困难,所以我们也马上入水救援。”李宗保告诉记者,在四人的通力配合下,两名落水者被拖拽到岸边,并在热心群众的帮助下成功上岸。

直到这时,大家才知道落水的是孙爷两人。原来,当天下午李大爷和老伴带着8岁的孙子到太白湖景区游玩。在距离游船码头东侧100米左右时,活泼好动的孙子跑到岸边玩耍,不料脚底一滑,不慎落入水中。李大爷看到孙子落水后,心急如焚,顾不上自己不会游泳,立即跳入水中施救,由于自己不识水性,越挣扎距离岸边越远,所幸及时得到救助,并无大碍。

近日,李大爷带着家人来到济宁市游客服务中心,给太白湖景区及舍身救人的4人送上一面“舍己救人 恩情难忘”的锦旗。说起被救经过,李大爷仍然数度哽咽,再三说着感谢。



空气质量好 油烟不能“跑”

本报济宁讯(通讯员 张亲亲)为确保今冬明春环境空气质量持续改善,打赢蓝天保卫战,根据区党工委、管委会工作安排,太白湖新区执法分局多措并举,扎实开展“餐饮油烟治理百日攻坚行动”。

坚持分类管理。根据灶头个数按大中小型餐饮分类管理,重点加大对辖区内餐饮商铺的监管力度,加强对餐饮商铺油烟净化设备巡查整治,确保油烟净化设备正常开启,正常使用,实现精准治理、规范防治的目标,促进餐饮业油烟污染大幅度降低。

强化督导检查。建立日巡查台账、日督查机制,采取错时巡查、定期回头看等多种措施,对城区餐饮商铺进行排查梳理,根据梳理结果对餐饮商户登记造册建立“一户一档”、发放油烟净化设备清洗台账。把油烟设备安装、运行维护等纳入日常监管内容,加强督促餐饮商户定期清洗油烟净化设备,不能“一装了事”,确保油烟净化器开启,坚持治标与治本相结合,常态化监管与随机抽查相结合,确保油烟治理工作不空档。

加强宣传力度。在日常巡查过程中向广大商户以及群众宣传餐饮油烟污染防治工作的重要性,让商户由“要我装”变成“我要装”,营造良好的油烟治理氛围,推进餐饮油烟治理工作再上台阶,为大气污染防治攻坚保驾护航。

落实部门联动。为进一步规范辖区内餐饮商户油烟排放行为,分局联合区环境生态局、第三方检测公司,对辖区内餐饮油烟净化设备排放是否达标进行检测。截止目前为止,共检测出7家餐饮商户排放不达标,现已对7家排放不达标的餐饮商户立案处罚,并督促整改。下一步将会继续联合环保部门以及第三方检测公司,把群众投诉较多、扰民严重、不易管理的餐饮商户作为下一步工作的重点。

通过一系列措施切实增强了餐饮经营户的环保意识,促进油烟污染治理工作形成规范化、常态化监管机制。同时呼吁餐饮经营者及居民共同参与环保,享受绿色健康生活,共建和谐社区,共同努力打赢蓝天保卫战。

居在“太白” 舒心和谐

本报济宁讯(通讯员 张国良)今年以来,太白湖新区以“深化市容环境综合整治、强化城市精细化管理”为目标,全面提升城市管理标准化、精细化水平。加大新区村居、主次干道清扫保洁力度。采取机械化清扫和人工精细化捡拾相结合,在白天作业基础上,持续开展夜间清洁行动,提升新区村居、城市道路精细化保洁水平。

按照“全面规划、合理布局、改建并重、卫生适用、方便群众”原则,新建农村公厕4座、改建一座,目前新区300户以上自然村,完成1个以上标准公厕建设。新建城区公厕30座(含3个移动式),并筹备新建18座便民公厕,进一步增强城市公共设施综合服务功能,不断提高群众满意度和幸福指数。

为持续提升全区环境质量,新区针对大气、水、土壤等污染防治开展专项整治行动,切实解决影响群众日常生活的环境问题。组织开展涉气工业企业专项执法检查行动,对企业治污设施运行情况、厂区环境综合整治情况、降噪防噪措施落实情况等进行全面排查,督促企业严格落实秋冬季期间各项减排措施。

采取夜间执法、错时执法等方式开展工地扬尘治理、露天焊接治理、非道路移动机械管控、重型柴油货车管控等执法检查行动,对存在的问题及时督促整改,保障环境空气质量持续改善。发挥网格化监管体系作用,强化环保监管平台线上巡查和网格员线下巡查,发现环境问题及时上传、及时转办、及时销号。

为持续提升小区物业服务能力,今年以来组织召开物业行业管理会议、物业管理考察学习、消防演练、消防安全培训等活动6次,参会人次约300余人次;开展物业行业专项检查4次,下达物业整改通知书60余份。针对居民反馈问题组织召开专题会议,督促各物业公司就问题进行整改,提升物业服务水平。为更好服务居民,定期组织开展“项目经理接待日”活动,现场解决居民困难问题。通过深入实施群众满意物业创建活动,涉及物业问题的反映投诉与去年同期同比下降2%。

和为贵 市域社会治理新样板

许庄街道 “和为贵”探索治理新路

本报济宁讯(通讯员 刘连华)近年来,许庄街道严格按照市、区“和为贵”社会治理工作部署要求,坚持以党建工作为统领,以惠民利民为宗旨,以制度建设为保障,以创新服务为抓手,着力加强基层治理制度机制建设,形成了一套符合街道实际的“333”工作方法。

第一个“3”是“三个一”工作模式,即“一个多元化解机制、一个多元化调解队伍、一个多元化调解流程”,建设街道“和为贵”社会治理服务中心,统筹信访、司法、综治等部门和法律服务、心理咨询、乡贤等社会力量,设立调解室、评议庭、联合接待室,联动化解矛盾纠纷,按照接——调——援——疏——督——和6个环节无缝衔接的“一条龙”工作流程,确保每一起矛盾纠纷都能找到合适的解决出口。

第二个“3”是“三加一”工作制度,即“3下、3接、3走进、1融入”的工作机制,充分运用民意“6”来听、主题党日、周五下访日等形式广泛开展人民建议征集;听取民声民意,运用领导接访、网上接访、中心接访探索暖心服务模式,走进来访人内心、走进来访人家庭、走进来访人社会关系,以耐心倾听、诚心劝解、贴心考虑开展调解工作,把矛盾化解在萌芽状态,力争做到“小事不出社区,大事不出街道,难事不出区,矛盾不上交”,使来访群众真正回归正常生活,融入社会。

第三个“3”是“红黄蓝”三色督导考核机制,即建立“蓝、黄、红”三级督办制度,联合法律服务、心理咨询、乡贤、网格员、志愿者等社会力量化解蓝色合理诉求;依托信访、司法、综治、纪检监察、妇联、民政等部门,安排专职督导员跟进解决黄色严重纠纷;对涉及违法违规信访等红色事项移交公安、司法等部门依法处理。同时坚持“315”提速办理工作制度,对受理的群众诉求和意见建议等事项,全面压缩办理时限,速转办、早告知、快办结,将督查工作纳入社会矛盾调处化解全过程,定期通报督查督办情况,及时提出改进工作、完善政策、给予处分等建议,推动建立完善的管理闭环、工作闭环、责任闭环,形成了有机衔接、协调联动的调解格局。

2020年,许庄街道通过探索新时代“枫桥经验”,充分运用“333”工作方法,着力推进矛盾纠纷多元化解,实现了服务不缺位、风险不升级、纠纷不激化、矛盾不上交的工作新格局。截止到8月份,矛盾纠纷发生率下降40%,信访上行率下降40%,群众满意度由70%上升到89.5%,进一步树立了依法解决问题的导向,缓解了越级上访的工作压力,加大了信访群众的教育引导,推进整体信访形势逐渐向好。



石桥镇 “三好”促“蝶变” 旧貌换新颜

办事是不是公道正派,思路是不是开阔灵活,决定着整个村子各项工作的开展。近年来,辛店村内部矛盾突出,原支部书记一直未能很好的发挥作用是一个重要原因。为了解决村内矛盾,推动工作开展,发掘书记人选,镇党委下派机关干部到辛店村担任支部书记,走访村干部和村民,了解民意诉求,对村内问题症结进行“把脉”。通过深入考察,广泛征求党员群众意见,最终熟悉村内情况、党员群众信服、作风扎实过硬的新任书记脱颖而出。

建好村班子,打造村两委坚强战斗堡垒。长期以来,辛店村全村党员人数众多,但仅有一个支部,一套班子。支部规模过大既不符合相关要求,党员人数过多也使

党员的教育管理成了难题。为破解支部人手不足、组织生活混乱、党员参与度低、部分党员“隐身”、工作无法开展等问题,石桥镇党委统筹考虑党员分布、街巷布局、宗族构成等因素,将原村支部划分为4个支部,成立辛店村党总支,原支部书记任总支书记,配备各支委工作力量。支部拆分方便了党员教育管理,也激发了各支部间的“竞争意识”,各支部党员比学习、比服务、比贡献,形成了创先争优的良好氛围,党员的心齐了,村民们对党组织的信任明显增强。

办好村里事,赢得村党员群众支持信赖。经历多年的混乱,新任书记和班子深刻意识到,只有能干事、干实事、干成事,才能

树立村党组织和“两委”干部的威信,才能得到村民的支持,才能更好地推动工作开展。年初,南四湖退池还湖工程涉及辛店村7000余亩鱼塘,关系到200多户村民的切身利益。村“两委”班子,多次开会研究,走访老党员老干部和有名望的村民,发动党员给亲戚朋友做工作,仅用一个月的时间就完成了拆除任务。针对困扰村庄十几年、涉及村民300多户的村中心路私搭乱建问题,村“两委”班子发动党员主动拆除违建,仅仅用了一个星期,所有的违建便拆除完毕。两件老大难问题的顺利解决,彻底扭转了村民对村“两委”的认识和态度,“两委”有了“公信力”,人好了、事好办了,各项工作逐步走上了正轨。