优化营商环境 助力高质量发展

泗水县创新打造“3+1+0”“泗事帮”品牌

帮办代办有力度 营商环境有温度

■本报通讯员 齐春飞 张迪

自党史学习教育开展以来，泗水县秉持“服务无止境，满意为群众”工作理念，健全帮办代办服务体系，创新打造“3+1+0”“泗事帮”帮办服务品牌，增强企业群众的获得感和满意度，优化政务服务“软”环境，提升营商环境“暖”温度。

打造“3”个“帮办平台”，靠上服务，纾解民需。在县级为民服务中心，设置“帮办服务办公室”。从全县涉企服务部门首批抽调15名年轻干部，组建4个帮办服务队，结合为民服务中心原有帮办力量，共同构建起由12名专职帮办受理员和36名直接帮办员组成的帮办代办队伍。依托坐班巡查制度，全天候靠前服务，随时解答疑难，一本台账汇总企业群众诉求，精准指引、帮办、代办各项业务。

在企业开办专区，设置“企航站”。11名问需专员在市场主体准入后，与企业办事人员面对面沟通，主动靠前服务，充分了解新开办企业投资意向、发展规划和产业经营等信息，指导帮助企业根据起步需要和发展需求，宣讲解读后续环节和相关惠企政策，实现市场主体后续业务办理、惠企政策申报“免申即晓”。截至目前，已与155家新开办企业座谈并解读政策服务312次。

在投资项目建设专区，设置“项目建设帮办服务办公室”。建立帮办服务工作台账，对24个重点项目实行“一企一档”“全程跟踪”，12名项目帮办服务专员提供专业化引导和全流程服务，及时为企业纾困解难。实行“普通项目全覆盖、重点项目全面帮、招商项目提前帮、重大项目精准帮”，开通项目审批服务微信群，为项目提供即时专业咨询，专人指导企业办理建设工程项目所需事项，全流程跟踪帮办，解决项目办理手续难点、堵点问题，最大力度助力项目高速上马。

组建“1”支“帮办队伍”，县镇联动，温馨陪办。完善为民服务全程代办机制，县域内组建起857人的帮办代办队伍，构建“1中心+13镇（街道）+391村（社区）”县镇互动、部门联动的三级帮办代办服务体系，实现帮办代办纵向全链接、横向全覆盖。

村级助跑，基层办事更便捷。村（社区）组织起555名村文书和村支“两委”成员担任村级代办员，制定帮办代办专员工作流程图，明悉服务流程，强化事前告知，实现退役军人、卫生健康、社会救济、医疗保险、养老保险、户口迁移、医疗救助7个领域民生事务村级帮办代办。

镇级帮办，服务群众更高效。帮办全面整合13个镇（街道）服务力量，159名业务精、素质高、服务优的工作人员组成镇级帮办代办队伍，挂牌亮岗开展各类服务，为办事企业和群众提供集咨询、导引、出件、投诉为一体的零距离、全流程一站式服务，自2020年以来，为基层帮办服务11万余次，打通为民服务的“最后一公里”。

县级代办，全程跟踪更温暖。聚焦群众关切，行政审批服务部门牵头，联合公安、医保、社保、公积金、不动产等单位，抽调143名业务骨干组建县级大厅民生服务“帮帮团”，深入窗口帮办代办业务。建立起老年人、残疾人等特殊群体帮办代办队伍，以方便特殊群体办事为宗旨，在硬件、软件上优化服务举措，充分满足各类人群个性化需求。为更好满足老年人办事需求，设立敬老“红马甲”专岗，34个窗口的44名老年人服务专员，靠上引导、全程陪办、帮教代缴、解答政策、协助填表，开设无健康码通道，各涉及收费服务窗口保留刷卡、现金支付等缴费方式，帮助老年人办理各类业务1100余次，温馨“陪办”助力老年人跨过“数字鸿沟”。

今年以来，该县帮办、领办服务58000余次，形成了“人人都是帮办员，件件皆为分内事”的帮办服务风气。

上门帮办服务“零距离”，政群互动，民呼政应。倾听民情，争做联系群众的“好帮手”。依托民意“5”来听、“双报到”“政务服务进社区”等活动，深入社区、村居、农户倾听民意、搜集民情，讲解政务服务便民利企措施。今年以来，开展21次政务服务专题民情走访、13次社区宣讲，覆盖2600余户，搜集群众有效诉求780余件次，为群众解答转办率为100%，民情服务专员引导或帮办群众220余件次；组织11批次窗口党员干部广泛宣传医保、社保、不动产登记、社会事务、安全生产、疫情防控等9个民生领域惠民政策和最新要求，面对面解难，点对点帮办，零距离服务，搭建起政群常态化“沟通桥梁”。

解决企需，勇当服务企业的“店小二”。定期组织业务骨干深入企业，常态化开展政策宣讲和“进企业、听企情、解企忧”走访活动，将每周五设立为“企业服务日”，广泛征求企业需求及建议，宣讲解读各类惠企政策，实现服务企业零距离；联合涉企相关部门，问需企业352家，托底摸排企业诉求困难和意见建议533项，系统联动各有关部门，68名服务企业专员主动响应、帮办代办，实现“企有所呼、政有所应”。

泗水县

“证照同销”一体化办理

本报泗水讯（通讯员 **苏楠 张迪**）今年以来，泗水县充分发挥行政审批权相对集中的体制优势，将营业执照和行政许可注销合并，企业只需提交一次材料，跑一次办事窗口，由一名工作人员全程独立审核，三个“一”加速办理，实现营业执照注销与食品经营许可、药品经营许可、二类器械经营备案、执业药师注册注销“一窗办、同步办、一次办”，市场主体退出市场再提速，最大程度节省企业时间。

精简材料，合并“同类项”。按企业市场主体类型和注销途径不同，重制提交材料清单，合并委托代理人身份证明、营业执照、准予注销通知书等“同类项”，材料压缩约50%，信息可通过部门数据调用或共享的，一律不再要求企业提供，为企业提交材料大幅“减负”。

创新机制，注销“零残留”。开办企业专区8名帮办代办专员指导企业一并提出申请，突破固有“分段办理、分次办理、分时办理”旧模式，实行“一窗受理、并行审批、即时办结”工作机制，办理时限缩至即办，杜绝“有证无照”或“无证有照”等“半退市”异常状态，注销数据百分百清理、企业退市百分百无残留。

提升效率，畅通“退市口”。通过注销环节流程再造，企业办理注销手续，只需填写一张申请表、提交一次材料、跑一个窗口即可实现“证照同销”，极大提高企业注销效率，全面做好企业“全生命周期”的末端服务。

泗水县探索多维度服务模式，积极推进企业注销便利化改革。截至目前，共办理证照同销10余件，节约材料20余件，为申请人节约10多小时。实现了营业执照注销“一件事”向“证照同销”“整件事”一体化办理的迭代升级，让企业切实感受到流程再造的“力度”和政务服务的“温度”。

农行泗水县支行

真情服务县域发展

本报泗水讯（通讯员 **邵泽平 岳杰**）今年，农行泗水县支行认真贯彻落实乡村振兴战略，积极加大信贷投放力度，实现了县域经济协调发展的局面。

优先支持实体经济，加大农字号的支持。对种植养殖业、农字号龙头企业、农产品加工业等给予重点信贷资金投入。支持高科技企业。积极支持制造业转型升级，支持战略性新兴产业发展。加大民生工程支持。对涉及民生项目、绿色环保项目，做好金融服务，为苗木公司、新能源公司等行业，投放贷款8300万元。

用好普惠信贷资金，创新信贷产品。该行创新完善支农信贷产品和贷款模式，着力解决农户、小微企业融资难问题。先后推出“快捷贷”“养殖贷”等多种信贷产品。同时，开通廉洁办贷通道，形成了快审快贷的“阳光信贷”。大力推进惠农通。积极协调县有关部门，采取与镇党委政府联手、支行共建形式，建立县镇村三级金融服务体系。做好小微企业扶持。对县内小微企业进行实地调研和现场办公，强化信息交流，摸准客户“急难愁盼”，及时掌握信贷需求信息，为小微企业的发展提供充足的资金支持，带动了周边居民就业及收入提高。

优质服务真情实意，做好乡村金融服务。加大农村金融基础设施建设力度，多方建设助农取款服务点、普惠金融服务站等轻型服务网络，推进农村金融服务智能化建设，着力推动电子银行业务在偏远乡村的普及，切实打通金融服务“最后一公里”。加大金融知识宣传，自年初以来，该行精心组织开展党史学习教育，以开展“我为群众办实事”实践活动为契机，通过组织进社区，进乡村、进集市等方式，组织开展了反假币、反洗钱、征信等金融知识宣讲。

泗水县

水电气热讯报装“集成快办”

本报泗水讯（通讯员 **刘广民 张迪**）今年以来，泗水县持续优化营商环境，深化工程建设项目审批制度改革，深入开展“我为群众办实事”，积极办好服务群众企业“一件事”，在群众关切、企业犯难的水电气热讯报装领域再造流程，按照“能并则并、能简则简、能优则优”的原则，重构重塑服务环节，实现水电气热讯报装“集成快办”。

“多头申报”变“无需申报”。全生命周期跟踪服务企业，在企业立项环节，6名问需专员主动靠上，指导帮助企业根据发展需求，填写《企业获得水电气热讯报装信息采集单》，精准筛选信息后，通过“工程建设项目网上申报系统”推送至各相关部门单位征求意见，多部门同步告知；企业完成项目立项后，行政审批服务部门即时响应，1个工作日内向各专营单位推送项目信息，各专营单位3个工作日内主动对接企业报装意向，避免企业水电气热讯多头跑、多次申报，变“多次跑”为“零跑腿”。

“事后协调”变“主动指导”。召开全县水电气暖讯联合报装工作推进会议，明确各部门责任，行政审批服务部门牵头联动供水公司、供电公司、供气公司、供热公司、移动公司、广电公司等单位，进一步优化水电气暖讯联合报装服务流程，各专营单位接到行政审批服务部门的信息推送后，根据企业报装需求，委派业务熟练、责任心强的骨干力量靠上服务；各部门单位同步沟通交流，在设计阶段解决管道打架、重复开挖隐患。专营单位并行指导，供水单位协助绘制给水平面图；供电单位先期掌握用电容量，协助制定供电方案；燃气单位先期掌握用气所在地的地理位置、用气设备摆放位置和用气设备技术参数等数据资料，协助绘制平面布局图；热力公司按照供热技术标准，指导做好供热管网设计；通信单位提前掌握项目需求，协助指导相关方案设计，行政审批服务部门汇总意见后统一反馈至项目单位，设计单位根据反馈意见一次性修改完善方案，多方联动，高效提速。

“多门提交”变“综合受理”。水电气热讯链条涉及部门单位各司其职、协同合作、并行推进。线下整合水电气暖讯窗口及人员力量，在县为民服务中心三楼设置水电气暖讯联合报装综合受理窗口，各专营单位不再各自为战、单打独斗；线上依托“工程建设项目网上申报系统”，报装信息一次填报、材料一次上传，审批全过程信息共享，各部门单位企业信息互联互通，全流程“不见面”即可办结；企业可根据实际需求，选择水电气热讯联合报装“一件事”办理，也可选其中的一两项单独办理，实现水电气热讯线上线下“无差别”受理，大幅提升联合报装便利度。

“单线审查”变“同步联审”。企业提出报装后，需要挖掘城市道路的，经过初步审查，符合条件即可进入联合踏勘程序，由审批服务部门牵头组织，住建、综合执法、自然资源等部门和各专营单位共同到现场，当面协调交流，一次性告知项目核查情况，报装办理“串联”变“并联”，“长跑”变“短跑”，避免了以往单线审查、反复踏勘、多头办理对企业造成的负担，实行联合踏勘后，踏勘时限压缩80%以上，极大降低了企业时间成本。

今年以来，泗水县聚焦办税缴费热点需求，为纳税人缴费人办好实事，全面推行“增值税留抵退税一键确认制”，主动为符合退税条件的纳税人推送退税数据，纳税人在指尖“一键确认”即可完成退税，极大方便了纳税人享受政策优惠。图为纳税人正在“一键确认”办理退税。

脱下军装换工装的“小哥”

■本报通讯员 郑慧康

在泗水县，有这么一群“脱下军装，换上工装”、业务精湛、爱岗敬业的“快递小哥”，风里来雨里去，或许在外人眼里这是个苦差事，他们却在大街小巷的穿行中，找到了奋斗的充实和快乐。

95后田坤是一位党员，同时也是一位退役军人。2019年10月，田坤成为一名顺丰快递员，他说：“快递员这个行业虽然辛苦，但在部队的经历让我成为了一个吃苦耐劳和自律的人，我认为可以胜任。”他是这么说的也是这么做的。泗水县作为一个山区县，经常需要运送快递到村里，一次田坤接到任务，将一份网购的药品送到杨柳镇滕家庄村，田坤秉承“人到人，门到门”的服务宗旨，开着导航软件把药品送到了客户家，当看到身患疾病的客户接到药品开心的样子，他内心是满足和值得的，这样的事有很多，但在他嘴里仿佛不值一提，“受到顾客的感谢是我工作中最有成就感的时候，比如顾客会递上一瓶矿泉水，我就很开心很满足。”

田坤满满的正能量来源于部队养成的“特别能吃苦、特别能战斗、特别能忍耐、特别能奉献”优良作风。正因为有了像以田坤为代表的“快递小哥”带动下，泗水汽车站顺丰网点的“快递小哥”纷纷以他们为榜样，更加积极投身工作中。

“刚入职的时候，带我的师傅张丰涛就是一位退役老兵，不仅手把手教我业务，他身上坚韧、助人为乐的精神也时刻影响着我。”成为快递员后，李鹏也更加真切地感受到公司良好的氛围，遇到棘手的工作，总会有同事前来帮助。

今年7月18日烈日炎炎，90后“快递小哥”李鹏，在送快递的途中，偶遇一辆装满纸箱的货车失火，因为司机在行驶中没有注意到后面车厢着火，李鹏见状立即叫停司机，并和路人利用路边洒水车的水，及时将火扑灭。“当时根本没有想那么多，就想着赶紧救人救火。”谈到自己第一时间跳上车厢去救火，李鹏回忆道：“现在想想也有些后怕。但一想到因为自己的举动能够挽救一场损失也挺厉害的。”

今年“双十一”，为有效应对快递高峰期，泗水县顺丰快递营业部成立了“退役军人突击队”，主动承担起快件数量多、路线复杂、人流量大的片区和偏远山区村庄的运送任务，用优质、高效的服务将快件送到每一位客户手中。泗水汽车站顺丰网点负责人孔洋洋说道：“为发扬我公司退役军人的优良作风，发挥他们的模范带头作用，激励更多的快递小哥积极投身工作，我们便成立了‘退役军人突击队’。退役军人的加入也让这个团队更加凝聚和富有活力。目前，我们整个公司拥有退伍军人14人，占比近18%，他们为公司管理提升和高质量发展做出了贡献。”

助企攀登 推进制造强市建设

政府送来位“闪电侠”

■本报通讯员 张倩

“老常，给张总拿一套工作服，再配一双劳保鞋，让他穿着咱自己的衣服干工作。”济宁海螺水泥有限公司副总经理赵群华满怀欣喜地交代身边的工作人员，“张总为我们做事既快又准，政府给我们送来了一个‘闪电侠’，他是我们自己人。”就这样，给驻企干部张鑫配发了员工的标配服装。

这话还要从干部助企攀登活动开展之初说起。8月初，济宁市启动了干部助企攀登活动，在全市筛选了402家企业重点支持，泗水县22家企业被纳入攀登企业名单，济宁海螺水泥有限责任公司名列其中。

济宁海螺水泥有限责任公司，是世界500强企业第315位的海螺集团在泗水县投资的一家全资子公司。公司成立于2009年6月，厂区占地面积1030亩，拥有员工400余人，公司目前拥有一条日产4500吨新型干法水泥熟料生产线和一条年产100万吨骨料（石子）生产线。熟料线配有2套水泥粉磨系统、9MW余热发电系统，一台1.5MW风力发电机组以及一组9MW垃圾发电和一套5.58MW光伏发电项目。

按照集团公司发展计划，从2021年起，利用三年时间将济宁海螺打造成为一个“碳中和、零购电”智慧化示范园区。济宁海螺在投产前期，按照两条熟料水泥生产线设计配套18MW的余热发电配套设施建设，由于产能过剩及各种原因，暂时只上了一条生产线，多年来9MW余热发电的配套始终没有找到合适的项目补充到该运行机组中。

助企攀登活动启动以后，驻企干部张鑫带领公司供应处、财务处、销售处等处室到处调研市场，深度挖掘能够补汽的原料。经过边学边干，与相关的专家进行沟通交流，终于找到了利用燃烧稻壳产生蒸汽补入发电机组的好办法。生物质气化补热到发电机组，是一个新兴的项目，运行工艺的审查及手续报批也成为了企业劳心费神的问题。驻企干部没有停下脚步，11个工作日几乎全泡在职能部门，市能源局新能源和可再生资源科、电力科、市行政审批服务局投资项目审批服务二科几乎成了他的办公区，经过反复论证和全力跟进，争取到了在县审批局进行立项备案，10月12日申报的当天就得到了立项备案的批复。9MW生物质气化补热项目，年产蒸汽40万吨，年并网电量6624万度，可节约标煤约2万吨，仅燃烧以后产生稻壳碳产量就有近3万吨，直接经济收益6000余万元。

生物质气化补热，不仅利用可再生资源进行供热，实现了工业企业进行集中供热，节约能源，还综合利用当地剩余稻壳，变废为宝，达到保护环境的目的，完全符合国家“双碳”政策。

“明年年底，我们9MW生物质气化补热项目就能建成投产了，比集团公司给我们定的三年目标整整可以提前一年完成呢。”赵群华兴奋地说，“老常，天凉了，再去给张总准备一套棉工作服和加棉的劳保鞋吧，咦，张总呢？”

“赵总，张总跑矿山上去看320万吨项目去了。”老常说。

“这个‘闪电侠’还真叫一个字：‘快’”。赵群华嘴里念叨着，朝着矿山方向走去。

“日晒周晒”全网覆盖

本报泗水讯（通讯员 **徐杰**）自济宁市制造强市建设泗水县指挥部成立以来，县级领导率先垂范，第一时间到企业摸诉求、解企忧，各产业专班、要素保障组、驻企干部迅速行动、同频共振，营造了全县大抓产业、大抓创新、大抓发展的浓厚氛围，助企攀登工作取得了初步成效，在全市10月份综合考核中排名第三，1名驻企干部入选市“十佳驻企干部”。

实现助企攀登全网覆盖。结合全县五大产业集群发展实际，率先成立书记、县长任双总指挥的制造兴县指挥部，建立了“1+6+6”工作体系，围绕20家攀登企业，组建了16个县级助企攀登小组，抽调20名精英骨干一线驻企服务；又筛选了130家“想发展、敢争先、勇攀登”企业进行联企帮扶，由镇街主要领导任组长，选派镇街干部“一对一”联系服务，实现了规上企业、高成长性企业、“种子”企业全网覆盖。

组建“日晒”“周晒”两个机制。实行“日晒”工作机制，建立产业专班、驻企干部工作群，每日“日晒”一个单项工作、一个项目推进情况、一个诉求办理情况，并实行一周双通报制度，每周对“日晒”信息排名通报。实行“周晒”工作机制，建立镇街领导、联企干部工作群，每周“周晒”一个单项工作、一个项目推进情况、一个诉求办理情况，实行每周通报制度。评选驻企、联企干部“每周之星”，树立典范，加大宣传力度。

推进企业诉求“三条线”办理。攀登组长现场办公直通线。实行县级领导每月2次助企攀登企业走访制度，现场办公，一线推动，明确责任分工，确定办结时限，目前已累计召开现场办公会20余次，推动解决企业诉求30余项。绿色办理快速线。为保证项目建设推进进度，要素保障、项目审批部门建立立项、审批等手续办理绿色办理通道，缩短办理时限，目前已办理立项手续10件。闭环销号跟踪线。建立了企业诉求分级推送、限时办理、动态跟踪、销号处理工作机制，做到解决一个、销号一个。累计收集攀登企业问题诉求85项，已办结50项。