

增强群众获得感
提升社会满意度

打通为民服务“最后一公里”

高新区“跑小青”全力展现服务新作为



本报记者 曹俐

群众和企业初次到政府单位办事都会面临这样的问题：去了不知道找哪个部门，不熟悉流程不知道咋办，不知道提前准备哪些资料……虽然相关部门做了大量工作、宣传推送的信息资料也不少，但是业务信息传递到申办者手里，能让群众有效解读、掌握和使用，就是另一回事了。如何破解一头“冷”一头“热”的不通畅局面，让急需办事的迅速“办结”，让掌控信息的有效“供给”？高新区行政审批局给出的答案是：“跑小青”帮办代办。这样，不仅打通了政务服务的“最后一公里”，也切实提高了人民群众的满意度。

优质服务提高满意度

不久前，山东华汇住宅工业科技有限公司向济宁高新区自然资源和规划分局申请的规划设计方案通过以后，企业在准备规划设计方案公示及报规文本材料期间，“跑小青”帮办代办人员李帅主动和项目代理人王丽萍联系，采取微信电话相结合的方式，提前告知企业下一步需要办理的手续及准备的材料，并与审批科室、相关部门及企业及时协调、对接，解决突出问题。在公示结束后几日，公司一次性拿到了用地规划许可证、工程规划许可证、施工许可证，为项目开工建设节省了时间。

证，为项目开工建设节省了时间。

山东华汇住宅工业科技有限公司总经理魏恩伶说：“华汇住工在办理用地规划许可证、工程规划许可证、施工许可证各项证件的时候，得到了各级部门的大力支持，‘跑小青’项目专员提供了周到细致的服务。”

审批服务帮办代办，就是把原来企业、群众自己各部门、窗口来回跑着办的事情“打包”交给代办专员，变“业余跑”为“专业办”，将政务服务的触角伸出理论、落到地上，让专业的人办专业的事，使企业腾出时间跑市场，少费功夫跑审批，以期激发市场主体活力。“跑小青”项目专员李帅告诉记者，对于山东华汇住工项目，专员采取主动服务、线上和线下相结合的方式，提前告知企业需要办理的手续和材料，做到了规划设计方案与用地许可及工程许可的同步公示，比单个公示缩短了14天的时间。采取容缺承诺办理，实现多证齐发。采取提前告知、容缺办理、合并公示至少为企业节省了近一个月的时间。

济宁高新区行政审批服务局以“一窗受理、一次办好”改革为契机，把“群众满意与否”作为帮办代办服务的唯一标尺，始终坚持“民有所需，我有所应”，在“实”和“常”上狠下功夫，各项工作接得住、想得全、办得好，用“高效、快捷、创新、开放”的优质服务奏出了一曲动人的帮办代办服务新乐章。政务服务无终点，是理念；落地生根见实效，是坚持。在帮办代办服务获得群众点赞的同时，济宁高新区行政审批服务局力求以更高的标准、更优质的服务让业务办理更有速度，让政群关系更有温度。

济宁高新区行政审批服务局帮办代办专员宋金超表示，下步，将继续发挥青年职工朝气蓬勃的干劲，深入推进“一次办好”改革，持续优化提升“跑小青”项目专员服务，构建主动型政务服务模式，发挥好“四即模式”等流程再造改革的优势，让更多企业和群众获得感更强、满意度更高。

搭建政企沟通桥梁

“跑小青”成立于2018年12月，是济宁高新区为民服务中心青年文明号集体为助力“一次办好”改革成立的帮办代办团队。青·帮办代办中心配备60名综合素质高、业务能力强的工作人员，为企业和群众提供帮办代办服务，做到首问负责、一次告知、精准到位、一次办好、交接及时。“跑小青”们第一时间精准掌握企业和群众的需求，以园区代跑代办的形式为园区企业和群众提供两级联动的保姆式帮办代办服务，形成呼叫即响应的联动机制。通过提前介入、全程参与的工作方式，及时与企业对接项目各审批环节，为企业提供从备案到施工许可证全流程的代办服务和业务指导。原先企业办事需与不同部门分别对接，既繁琐又费时费力，如今，“跑小青”搭好了政企间的“桥梁”，帮助企业和企业对接，根据企业需求，替企业跑腿，帮助、代替企业办理相关手续，最大程度方便了园区企业。

为更好地落实“青春助跑·一次办好”帮办代办服务机制，针对建设项目审批手续的办理，高新区为民服务中心定期开展“企业零跑腿 园区帮您办”的政务服务延伸至园区活动。由为民服务中心“跑小青”代表带队，相关部门首席代表、区“一区十园”代办专员、中心工作人员及企业代表参与，打破窗口界限，将政务服务下沉至园区，在一线帮助企业办理手续。由于建设项目链条审批较为复杂，帮助企业更有针对性地办理手续，“跑小青”和相关首席代表向园区企业详细讲解基本建设项目的流程图、所需办理的审批事项以及“跑小青”在每个流程环节中可为企业提供的服务，并提供印制着“跑小青”联系电话、微信二维码和为民服务中心公众号二维码的服务卡片，推行“24小时不打烊”服务。政务服务延伸后，企业办证、验收等事项均可在园区

“一站式”完成。同时，精简审批材料，实现从立项到建筑工程施工许可证全流程办理缩减材料80%以上，审批时限提速75%。并与企业代表进行一对一交流，了解企业办理建设项目审批手续以及其他政务服务事项过程中遇到的“堵点、难点”，找准提升政务服务的关键节点，提高企业的获得感和满意度。

深入社区街道服务群众

街道、社区也成了“跑小青”的主要“战场”，实现了社区居民“不出门，就近办”。社区“跑小青”们充分利用微信等平台，通过发挥“跑小青”服务团队的青年优势，建立微信群和电子通讯录，让系统的资源、信息妥善利用共享，确保信息畅通，并通过互联网帮群众解决日常生活遇到的问题。

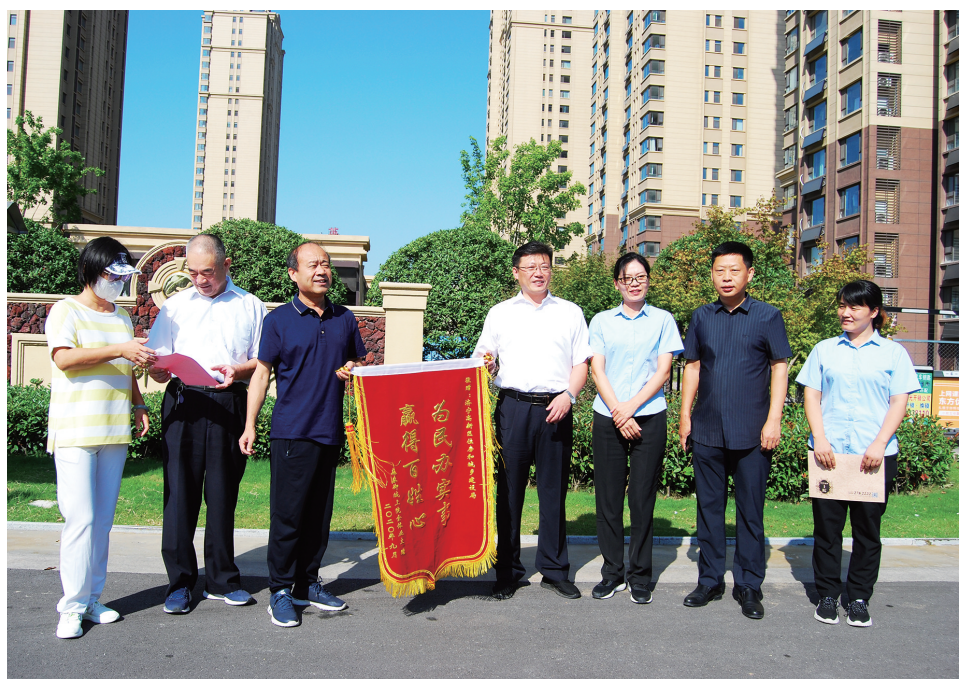
区行政审批局挑选出业务能力强、综合素质高的“跑小青”担当“全科社工”，形成了“一专多能、一岗多责、全岗都通”的社区工作格局。“跑小青”们为群众发放便民服务卡，做到随叫随到，并结合村民实际需求，建立“1+N”工作法，“1”是便民代办，“N”是网络服务，以民生代办为中心，开展多项便民服务，力图解决由于群众不会使用互联网带来的一系列问题。同时，通过展示“跑小青”的勤劳形象与优秀活动事迹，吸引更多的青年志愿者加入到街道社区“跑小青”队伍中来。

“跑小青”通过积极主动的流程再造、主动清晰的品牌展示、丰富实效的活动载体，不断展现“青”字号品牌风采。每一位“跑小青”都是高新区政务服务的形象代言人，他们用青春洋溢的面貌、勇挑重担的担当、贴心热情的服务帮助企业群众办成事、办好事。每一面锦旗、每一封感谢信、每一张笑脸、每一句“谢谢你们”都是对“跑小青”工作的肯定，他们的获得感、满足感不断提升。

民意5来听 有事我来办

察民情解民忧 办实事暖人心

民情书记为800余户居民解供暖难题



本报记者 陈曦

“真是太感谢你们了，小区供暖的难题终于解决了，今年可以过一个暖冬了！”9月5日，当高新区城乡建设和交通局的民情书记团队照例到森泰御城·上院（以下简称“森泰上院”）开展“民意5来听”行动时，在小区门口就受到了热烈的欢迎，物业负责人代表全体业主送上了锦旗和感谢信。锦旗上的十个大字“为民办实事 赢得百姓心”，正是群众对该民情书记团队的最高赞赏和由衷感激。

自全市“民意5来听”行动开展以来，济宁高新区城乡建设和交通局组成民情书记团队，迅速下沉一线，积极开展入户走访、定点接访、蹲点调研、座谈交流等活动，了解群众生活中的难点痛点堵点，以各种喜闻乐见的方式，用心倾听民声民

意。

森泰上院小区去年上房以来，当年冬天并未实现供暖，而随着小区入住率的不断上升，800余户居民的供暖问题也成为了一大难题。“家里有老人和孩子，冬季那么冷要是没有暖气，很容易生病。靠开空调，开销也太大了！”小区居民王女士对此忧心忡忡，而许多居民也有同样的忧虑，“什么时候才能供上暖呢？”在充分了解了群众的需求后，民情书记团队又实地查看了供暖管道的外部预留位置，对如何施工、资金交付、工作难点等问题，与相关负责人进行了沟通交流，做到心中有数。

7月13日，区城乡建设和交通局党总支书记、副局长陈宏雷召集森泰房地产公司、森泰物业公司、高新控股公司、经达公

司、高新公用公司及局分管领导、相关科室主要负责人召开了森泰上院供热专题会议。会议确定，7月15日前森泰房地产公司完成与经达公司、高新公用公司的三方协议起草工作，解决供热工程资金问题；程文彬副局长牵头，公用事业科具体负责，督促高新公用公司全面加快供热工程进度，确保供热季前完成施工任务。由范鲁梅副书记牵头，住房保障与房产管理处（物业管理处）负责，督促森泰房地产公司、森泰物业公司全力做好施工保障工作，为工程快速推进扫清障碍，今冬必须实现森泰上院的集中供热。

7月15日，又是开展“民意5来听”行动的日子，经过紧张有序地筹备，森泰上院供热工程全面启动，高新区热力部门进驻森泰上院现场施工，开始了暖气管道的铺设及对接工作。民情书记团队多次现场督导，针对工程围挡、除尘设备、施工标准等提出要求，并强调降低噪音、防止扰民，确保项目保质保量推进，不辜负群众期待。

7月底，区城乡建设和交通局召开专题工作会议，对“民意5来听”行动进行再安排再部署，围绕各项民意诉求，逐项逐件进行了深入研讨分析，并逐一制定了解决措施。对办理难度大且较为集中的集中供热、产权登记、竣工验收、物业管理等诉求，全部明确责任处室及办理时限，并由综合处负责，全程跟踪督办，确保落实到位。

进入8月份后，民情书记团队又多次到森泰上院，针对地产分户的供暖设备进行察看及问询落实，保障全部工作能按期完工，即9月15日前完成工程建设，10月15日前完成设备调试，今冬实现集中供热。小区居民听闻这个好消息，纷纷为民情书记团队点赞，并表示：“‘民意5来听’真管用，民情书记确实能解民忧！”“没想到，事情能办理得那么快！”而物业公司负

责人的感激之情更是溢于言表：“区城乡建设和交通局对小区供暖工作的大力支持和辛勤付出，让我们很感动，不只小区供暖的难题解决了，连物业费收缴率也提高了。”

收到了饱含着满满情意的锦旗和感谢信，区城乡建设和交通局的民情书记团队在开心之余，也感到了重任在肩，“这是激励我们前行的动力。”据悉，下一步，该民情书记团队将持续深入开展“民意5来听”行动，充分结合城乡建设和交通工作实际，深入社区、走近群众，俯下身子、拉家常，以满足群众诉求为目标，扎实推进问题解决，以实际行动回报群众的信任。

