

# 对标先進補短板 创優環境添引力

## ——葫蘆島市龍港區構建規範高效政务服务體系

本報記者 翟新群 本報特約記者 費靈雨

### 核心提示

義務教育階段學生休學和復學手續怎麼辦？1月8日，記者打開龍港微宣傳公眾號，找到群眾辦事通指南，識別相應的二維碼後，需要啥材料，到哪裏辦理，整個流程清清楚楚。

這樣的二維碼，在這個辦事通里，整整齐齊地列出了57個，涵蓋了出生、上學、就業、結婚、退休5個階段。這57個二維碼，在葫蘆島市龍港區政府網站、龍港區政务服务大廳，也被擺放在醒目位置。

“這招是從廈門學來的。全國哪裏有好經驗，我們都學！”龍港區委書記王勝秋表示。從減少材料、簡化環節、事項網上辦，到審批服務集中在大廳，為企業項目找“保姆管家”及布設自助辦理設備、免費複印……龍港區把優化營商環境作為解放生產力、打造綜合競爭力的制勝之道，想方設法實施更多舉措，全力構建規範、透明、高效的政务服务體系。

### 199個事項實現不見面審批

怎樣讓群眾少跑腿，尽快辦成事？龍港區的回答是，全面推進“放管服”改革，進行“一次、一網、一門”改革。

“需要提供的材料多，辦事的環節多，這些問題是辦事慢的根本原因。”從影響辦事效率的難點、痛點入手，龍港區簡政放權。按照“減材料、減環節、減時間、減次數”的要求，龍港區對申請類政务服务事項進行全面梳理，流程再造，相比前年，審批環節減少了13.47%，審批時限減少50.86%。尤其是對篩選出的100個高頻事項，嚴格壓縮材料和環節，使這些事項辦理實現“最多跑一次”。

少跑路，網上辦事是最好的方式。讓所有政务服务事項向政务服务網集中，開展“一網”建設。去年6月，龍港區對政务服务網進行調整和完善，工作人員加班奋战了半個月，



政務自助服務區讓群眾和企業辦事更快捷。 本報記者 翟新群 攝

### 監督服務不含糊無死角

走進龍港區政府服務大廳三樓的一側的一個房間，在一面牆上的電子大屏幕上点击图标，屏幕上會出現48個小屏幕，每個小屏幕都反映一個特定窗口的實時辦件情況。

“除涉密窗口外，每個窗口都能監控。”營商局工作人員說邊點擊了一個小屏幕，小屏幕瞬間變大，窗口工作情況一目了然。

這套實時監控系統只是龍港區政府服務電子監察的一部分。他們還在審批線平台上裝上了電子監察系統，對每個政务服务項目的辦理進度進行監督。打開網頁，每個項目都亮着不同顏色的標示，表示項目辦結、臨近超期或已經超期。“每天早上我都要上系統，看到後面有黃色小圓的項目，就點擊小鈴鐺進行督辦，具體辦事工作人員的電腦屏幕就會收到警示督办標誌。”

對窗口單位開展服務工作“好、差”評，龍港區政府服務大廳每個服務窗口都設置雙向平板電腦，群眾可隨時對工作人員進行滿意度評價。該區還從有一定規模的40家企業中選聘40名監督員，建立監督聯系點，定期走訪調查。他們建立了龍港區工商聯營商

環境建設微信平臺，向300多家會員單位公布舉報電話和郵箱。向全區所有區直部門、鄉鎮村屯、街道社區發放宣傳冊近萬份，宣傳優化營商環境新規，擴大監督範圍。

全區44個重點建設項目、25家規模以上工业企业、21家限額以上商貿流通企業全部配備“項目管家”，“項目管家”有求必應，無事不擾。葫蘆島宏跃北方銅業公司15万吨銅配套改造項目需要辦理技改項目備案，“項目管家”快速協調相關部門到企業現場辦公，使原本需要3個工作日的工作，當天予以解決。

去年，龍港區營商環境投訴案件比前年減少40%，市場活力得到進一步釋放，新增市場主體5271家，同比增長12.3%。全區開展赴日韓、京津冀、長三角、珠三角等地招商活動50余次，邀請境內外客商來區參觀考察、洽談項目500余人次，洽談企業150余家，引進域外內資16.5億元，實際利用外資613萬美元，外貿進出口額為53.06億元，總量和增幅全市領先。項目建設取得新成效。全年實施億元以上項目44個，其中續建項目31個，新建項目13個，新建項目全部開工。固定資產投資預計增長10%。

### 政務自助服務省時又省力

1月8日下午，記者走進龍港區政府服務大廳，在一樓看到，大廳右側是與稅務相關的一排窗口，左側一排窗口是辦理企業註冊、公章印制、銀行開戶以及免費複印等業務，中間是自助辦理業務區域，角落里還設置了身份證自助申請受理終端等自助設備。

“大厅審批窗口整體設計格局不是隨意設置的，是精心安排的。”龍港區營商環境建設局局長尹帆介紹，“一樓的這些窗口涵蓋了開辦企業所需求的服務事項。”

讓百姓辦事盡量少走窗口，材料盡量一個窗口進、一個窗口出。截至目前，554項政务服务事項實現一次辦，占全部政务服务事項的72.99%，其中馬上辦的事項有113項。

在葫蘆島市首个便民政务服务自助服務區里，大廳專門設置了便民服務

區、商稅自助辦理區、代辦服務區等3個特色區域。便民服務區域有免費的復印機、醫療急救箱、飲水機、雨傘等便民設備；商稅自助辦理區有8台電腦，通過專門鋪設的業務專線，商稅項目可以在這裡“在線申報、自助填表、自助辦結”，辦事人員分流了，窗口壓力減少了，辦事效率提高了；在代辦服務區，3名代辦員隨時提供業務諮詢、代办服務。

“這些自助設備投人不菲。但只要能改善營商環境，讓老百姓和企業滿意，這一切付出都值得。”龍港區區長袁伶說。

### 了解民情 集中民智 維護民利 凝聚民心

## 龍港區做好“送上门來的群眾工作”

本報記者 翟新群 本報特約記者 費靈雨



社區訪問代理員接待來訪群眾。

本報記者 翟新群 攝

大事拖易炸，把矛盾化解在早、化解在小、化解在基層，對增強群眾對黨的信任、夯實黨執政的群眾基礎，意義重大。”龍港區委書記王勝秋說。

### 實行包保責任制 化解訪問積案

最近這些天，天津老人李淑華心情格外愉悅，近十年的欠款追討路終于走到了尽头，在龍港區政府工作人員的全程幫辦下，她成功拿到了20多萬元的預售房款和利息。

2009年9月，100多名群眾預購了弘基華府高層住宅樓房。可因種種原因，項目擱淺。购房群眾要求開發商退款並補償損失，很長時間內都沒得到滿意答復，无奈之下，他們開始上訪。

去年夏天，百萬庄社區居民朱云龍來到社區，反映他家住宅樓单元門前下水道堵塞，污物外溢，代理員代替他聯系了市政部門，很快就疏通了下水道。

到去年9月底，龍港區79個村和社區都設立了政府工作代理工作站，91名代理員也全部到位，實現了全區政府工作代理工作站全面覆蓋，及時就地解決了大量訪問問題，有效化解了訪問矛盾。

### 群眾訪問小事 “最多跑一次”

望海寺街道百萬庄社區政府工作代理工作站的接待大廳乾淨整潔，代理員沈芮竹正在接待前來上訪的群眾。

“群眾反映的問題，如果是可以受理的，由投訴群眾簽一個代理委託書，代理員就代替投訴的群眾去各部門跑。”百萬庄社區黨支部書記兼信訪網投工作代理工作站長鄭穎說，“目的就是讓群眾少跑腿，把問題解決在當地，化解在萌芽。”

去年夏天，百萬庄社區居民朱云龍來到社區，反映他家住宅樓单元門前下水道堵塞，污物外溢，代理員代替他聯系了市政部門，很快就疏通了下水道。

到去年9月底，龍港區79個村和社區都設立了政府工作代理工作站，91名代理員也全部到位，實現了全區政府工作代理工作站全面覆蓋，及時就地解決了大量訪問問題，有效化解了訪問矛盾。

“群眾利益無小事，小事拖易大，

的難點積案。

去年10月底，龍港區政府工作代理員接待窗口共有案件62件，化解58件，化解率為93.55%；新增案件47件，化解41件，化解率為87.32%，提前實現全年政府工作代理員接待窗口矛盾積案清零目標。

### 政府工作代理員接待窗口收到的特別禮物

山城露園小區因沒有土地使用證，導致住宅樓辦不了房產證。為此，住戶多次上訪。區黨委領導多次召開會議，研究解決辦法。最後圓滿解決了3000多戶居民房產問題。

據統計，龍港區因各種原因辦不了房產證的有13745戶，到去年10月底，已經辦理9166戶。去年以來，全區受理農民工欠薪訪問案件37起，結案35起，為286名農民工討薪450多萬元……

去年，龍港區主要領導共召開7次政府工作代理員接待窗口重點案件96件，救助困難政府工作代理員37人，發放政府工作代理員救助資金100多萬元。去年以來，區里北京非正常區域上訪案件量為零。

67歲的老人陳秀芝無子女，丈夫患有自閉症，唯一收入來源是採摘山上的酸棗賣錢，生活非常艱難。今年初獲得了區里1.5萬元救助。春節前她帶着一小袋花生、自己煮的豆腐、自己上山采的一把六道木葉子，從現在居住的興城農村，坐公汽輾轉半個小時，來看龍港區政府工作代理員劉立峰。

“這是我任政府工作代理員以來收到的第一份‘禮’，還是老上訪戶送的。這是群眾對我們工作的最大認可。”劉立峰說。

### 島時訊 SHIXUN

## 抓早抓實確保首季經濟“開門紅”

本報訊 記者翟新群報道 新班子新氣象。1月2日，葫蘆島市龍港區政府召開全體（擴大）會議，通報2019年“重強抓”專項行動和“三單”辦理情況，對2020年《政府工作報告》任務進行分解，研究制定2020年工作計劃。

會議明確了各項工作目標，增強了工作的針對性與實效性。要求全區干部沉下去，腳踏實地，上下同心，切實把工作“抓早、抓實、抓緊、抓好”，確保一季度“開門紅”，為完成全年各項目標任務奠定堅實基

础。突出重點，抓好近期一系列重點工作。要做好各項經濟指標調度，全力以赴抓招商引資。要提前謀劃好重點項目建設，積極籌備各項民生工程。維護社會安全穩定，切實抓好安全生產工作。要做好困難群眾走訪、送溫暖工作。做好廉潔自律工作。要持續狠抓作风，確保政令暢通。要把握工作方向，堅持正確的政治方向。要遵守工作規矩，嚴守政治紀律、政治規矩。要制定工作規則，強化政府工作規則剛性約束，確保各项工作落實。

### 去年一般公共預算收入增長7.4%

本報訊 記者翟新群報道 2019年，葫蘆島市龍港區上下同心，踐行新發展理念，推動經濟高質量發展。預計地區生產總值增長6.8%，一般公共預算收入實現14.3億元，同比增長7.4%，剔除減稅降費影響同比增長15.7%。

龍港區服務業優勢得到持續鞏固。全年社會消費品零售額實現97.7億元，同比增長7%。興官中街項目投入運營，商貿流通集聚區全年營業額實現110.7億元。轄區金融機構累計達到64家，全區全年新增貸款20億元，實現區級稅收1.2億元，金融業成為全區第三產業的第二大支柱。文化旅遊業持續提升，榮獲東北地區首個“全國围棋之鄉”稱號；第十屆葫蘆文化節、第三屆關東民俗冰雪節等系列活動精彩紛呈，對外知名度和影響力進一步提升。工業經濟優化升級，全區規模工業增加值實現18億元，同比增長8%。防范化解重大風險攻坚战初戰告捷，成立龍之業旅游發展集團、龍之翼產業發展集團，龍興投資集團融資償債能力持續增強，全年化解政府債務4.67億元，全區綜合債務率持續降低。

### 濱海街道 實施18項黨建項目惠民生

本報訊 記者翟新群報道 在葫蘆島市龍港區濱海街道龍海社區，老年居民多，养老服务需求较高。社區“大工委”發揮駐地單位九二四九三部隊醫院優勢，由醫院出人開展義診、坐診、科普諮詢等服務，在社區日間照料室推出了“健康驛站”医疗服务項目，滿足了轄區百余名老年人的健康养老服务需求。

群眾需求就是基層党建工作目標。街道吹哨，部門報到。濱海街道組織轄區單位黨組織成立街道“大工委”、社區“大黨委”，共同服務百姓民生，贏得了群眾的交口稱贊。日前，該街道這一黨建經驗已推廣到全市。

濱海街道是龍港區的區域化党建工作示范社區，目前街道成立“大工委”1個、社區“大黨委”7個，駐街道58家單位定期召開黨建聯席會議推進工作。為便於協調推進工作，街道“大工委”第一書記由龍港區委常委兼任，社區“大黨委”第一書記由街道社區黨工委、辦事處副職兼任。

申海社區是多年的棄管小區，環境脏亂差，居民反映強烈。

葫蘆島市城市管理綜合執法隊與社區簽訂黨建共建協議，清理

社區小菜園3500余平方米，小柵欄600延長米，拆除違建亭棚15

個，清理積存垃圾20余車次，清理

小廣告100余處，小招貼200余張，為社區干道土路鋪設了方磚，

對存在安全隱患的3個涼亭進行了維修改造，小區面貌煥然一新，房價呈現恢復性反彈態勢，居民拍手叫好。

### 圖說 TUSHUO

## 游客樂享冰雪節



日前，“2020遼寧省冬季旅游启动儀式暨葫蘆島第三屆冰雪節”在葫蘆島市龍港區葫蘆古鎮旅游度假區舉行。本屆冰雪節以“創新發展冰雪經濟”為主線，充分發揮葫蘆島市的區位、交通、資源、氣候等優勢，創造冰雪系列品牌，全面拓展冬季旅游市場，真正實現全城游、全季游，逐步打造以“冰雪文化、冰雪旅游、冰雪運動”為特色的冰雪經濟产业链。連日來，葫蘆島市六個縣（市）區共計40余項冰雪旅游活動同時啟動。

本報特約記者 杨兵 攝

### 孩子們成了科技迷



葫蘆島市龍港區濱海街道黨建工作密切關注下一代教育問題。日前，他們聯系科技館，組織孩子們節假日到科技館參觀學習，讓他們從

小養成學科學知識、愛科學的良好

習慣，自覺成為科技迷。因為孩子們在科技館學習時的專注場面。

本報特約記者 翟新群 攝