

对标先进补短板 创优环境添引力

——葫芦岛市龙港区构建规范高效政务服务体系

本报记者 翟新群 本报特约记者 费灵雨

核心提示 义务教育阶段学生休学和复学手续怎么办？1月8日，记者打开龙港微宣传公众号，找到群众办事通指南，识别相应的二维码后，需要啥材料，到哪里办理，整个流程清清楚楚。

这样的二维码，在这个办事通里，整整齐齐地列出了57个，涵盖了出生、上学、就业、结婚、退休5个阶段。这57个二维码，在葫芦岛市龙港区政府网站、龙港区政务服务大厅，也被摆放在醒目位置。

“这招是从厦门学来的。全国哪里有好经验，我们都学！”龙港区委书记王胜秋表示。从减少材料、简化环节、事项网上办，到审批服务集中在大厅，为企业项目找“保姆管家”及布设自助办理设备、免费复印……龙港区把优化营商环境作为解放生产力、打造综合竞争力的制胜之道，想方设法实施更多举措，全力构建规范、透明、高效的政务服务体系。

199个事项实现不见面审批

怎样让群众少跑腿，尽快办成事？龙港区的回答是，全面推进“放管服”改革，进行“一次、一网、一门”改革。

“需要提供的材料多，办事的环节多，这些问题是办事慢的根本原因。”从影响办事效率的难点、痛点入手，龙港区简政放权。按照“减材料、减环节、减时间、减次数”的要求，龙港区对申请类政务服务事项进行全面梳理，流程再造，相比前年，审批环节减少了13.47%，审批时限减少50.86%。尤其是对筛选出的100个高频事项，严格压缩材料和环节，使这些事项办理实现“最多跑一次”。

少跑路，网上办事是最好的方式。让所有政务服务事项向政务服务网集中，开展“一网”建设。去年6月，龙港区对政务服务网进行调整和完善，工作人员加班奋战了半个月，

政务自助服务省时又省力

1月8日下午，记者走进龙港区政务服务大厅，在一楼看到，大厅右侧是与税务相关的一排窗口，左侧一排窗口是办理企业注册、公章印制、银行开户以及免费复印等业务，中间是自助办理业务区域，角落里还设置了身份证自助申请受理终端等自助设备。

“大厅审批窗口整体设计格局不是随意设置的，是精心安排的。”龙港区营商环境建设局局长尹舰介绍，“一楼的这些窗口涵盖了开办企业所需的服务事项。”

让百姓办事尽量少走窗口，材料尽量一个窗口进、一个窗口出。截至目前，554项政务服务事项实现一次办，占全部政务服务事项的72.99%，其中马上办的事项有113项。

在葫芦岛市首个便民政务自助服务区里，大厅专门设置了便民服务

把全区700多项政务服务事项和每一项的办事指南全部重新录入政务服务网中，比原计划完成时间提前了20天。全区91.44%的政务服务事项现在可以网办。其中，不用和办事人员见面，直接在网上提交材料，就能把事情办完的有199项，占全部政务服务事项的26.22%。

一件事要跑多个地方、多个部门怎么办？建设政务服务大厅，让更多的审批项目向大厅集中，老百姓办事只进“一个门”。新建的龙港区政务服务中心共分三层，分为企业开办、税务服务、工程建设审批、不动产登记、公安服务、交通运输、社会民生事务等7个综合办理区，68个办事窗口。截至目前，全区17个部门759项政务服务事项，663项进驻政务服务大厅，进驻率达87.35%；窗口授权到位率100%，电子监察到位率为100%。

区、商税自助办理区、代办服务区等3个特色区域。便民服务区区域有免费的复印机、医疗急救箱、饮水机、雨伞等便民设备；商税自助办理区有8台电脑，通过专门铺设的业务专线，商税项目可以在这里“在线申报、自助填表、自助办结”，办事人员分流了，窗口压力减少了，办事效率提高了；在代办服务区，3名代办员随时提供业务咨询、代办服务。

一楼到三楼，还根据不同项目区域，安有手机充电一体机、政务服务一体机、不动产自助证照打印一体机、税务自助一体机、交管处罚缴费一体机、身份证自助办理一体机等智能化设备。

“这些自助设备投入不菲。但只要能改善营商环境，让老百姓和企业满意，这一切付出都值得。”龙港区区长袁怜说。



政务自助服务区让群众和企业办事更快捷。 本报记者 翟新群 摄

监督服务不含糊无死角

走进龙港区政务服务大厅三楼一侧的一个房间，在一面墙上的电子大屏幕上点击图标，屏幕会出现48个小屏幕，每个小屏幕都反映一个特定窗口的实时办件情况。

“除涉密窗口外，每个窗口都能监控。”营商局工作人员边说边点击了一个小屏幕，小屏幕瞬间变大，窗口人员工作情况一目了然。

这套实时监控系統只是龙港区政务服务电子监察的一部分。他们还在审批在线平台上加装了电子监察系统，对每个政务服务项目的办理进度进行监督。打开网页，每个项目都亮着不同颜色的标识，表示项目办结、临近超期或已经超期。“每天早上我都要上系统，看到后面有黄色小圆的项目，就点击小铃铛进行督办，具体办事工作人员的电脑屏幕就会收到警示督办标识。”

对窗口单位开展服务工作“好、差”评，龙港区政务服务大厅每个服务窗口都设置双向平板电脑，群众可随时对工作人员进行满意度评价。该区还从有一定规模的40家企业中选聘40名监督员，建立监督联系点，定期走访调查。他们建立了龙港区工商联暨营商

环境建设微信平台，向300多家会员单位公布举报电话和邮箱。向全区所有区直部门、乡镇村屯、街道社区发放宣传册近万份，宣传优化营商环境新规，扩大监督范围。

全区44个重点建设项目、25家规模以上工业企业、21家限额以上商贸流通企业全部配备“项目管家”，“项目管家”有求必应，无事不扰。葫芦岛宏跃北方铜业公司15万吨铜配套改造项目需要办理技改项目备案，“项目管家”快速协调相关部门到企业现场办公，使原本需要3个工作日的工作，当天予以解决。

去年，龙港区营商环境投诉案件比前年减少40%，市场活力得到进一步释放，新增市场主体5271家，同比增长12.3%。全区开展赴日韩、京津冀、长三角、珠三角招商活动50余次，邀请境内外客商来区参观考察、洽谈项目500余人次，洽谈企业150余家，引进域外内资16.5亿元，实际利用外资613万美元，外贸进出口额为53.06亿元，总量和增幅全市领先。项目建设取得新成效。全年实施亿元以上项目44个，其中续建项目31个，新建项目13个，新建项目全部开工。固定资产投资预计增长10%。

 肇岛时讯 SHIXUN

抓早抓实确保首季经济“开门红”

本报讯 记者翟新群报道 新班子新气象。1月2日，葫芦岛市龙港区政府召开全体(扩大)会议，通报2019年“重强抓”专项行动和“三单”办理情况，对2020年《政府工作报告》任务进行分解，研究制定2020年工作计划。

会议明确了各项工作目标，增强了工作的针对性与实效性。要求全区干部沉下去，脚踏实地，上下同心，切实把工作“抓早、抓实、抓紧、抓好”，确保一季度“开门红”，为完成全年各项目标任务奠定坚实基础。

去年一般公共预算收入增长7.4%

本报讯 记者翟新群报道 2019年，葫芦岛市龙港区上下同心践行新发展理念，推动经济高质量发展。预计地区生产总值增长6.8%，一般公共预算收入实现14.3亿元，同比增长7.4%，剔除减税降费影响同比增长15.7%。

龙港区服务业优势得到持续巩固。全年社会消费品零售总额实现97.7亿元，同比增长7%。兴官中街项目投入运营，商贸流通集聚区全年营业额实现110.7亿元。辖区金融机构累计达到64家，全区全年新增贷款20亿元，实现区级税收1.2

亿元，金融业成为全区第三产业的第二大支柱。文化旅游业持续提升，荣获东北地区首个“全国围棋之乡”称号；第十届葫芦文化节、第三届关东民俗冰雪节等系列活动精彩纷呈，对外知名度和影响力进一步提升。工业经济优化升级，全区规模以上工业增加值实现18亿元，同比增长8%。防范化解重大风险攻坚战初战告捷，成立龙之业旅游发展集团、龙之翼产业发展集团，龙兴投资集团融资偿债能力持续增强，全年化解政府债务4.67亿元，全区综合债务率持续降低。

滨海街道实施18项党建项目惠民生

本报讯 记者翟新群报道 在葫芦岛市龙港区滨海街道龙海社区，老年居民居多，养老服务需求较高。社区“大党委”发挥驻地单位九二四九三部队医院优势，由医院出人开展义诊、坐诊、科普咨询等服务，在社区日间照料室推出了“健康驿站”医疗服务项目，满足了辖区百余名老年人的健康养老需求。

群众需求就是基层党建工作目标。街道吹哨，部门报到。滨海街道组织辖区单位党组织成立街道“大工委”、社区“大党委”，共同服务百姓民生，赢得了群众的交口称赞。日前，该街道这一党建经验已推广到全市。

滨海街道是龙港区的区域化党建工作示范街区，目前街道成立“大工委”1个，社区“大党委”7个，驻街道58家单位定期召开党建联席会议推进工作。为便于协调推进工作，街道“大工委”第一书记由龙港区委常委兼任，社区“大党委”第一

书记由街道党工委、办事处副职兼任。

具体工作中，街道社区入户走访形成群众需求清单，根据党建联席单位的服务资源统筹制定服务项目。目前已经实施党员管理、居家养老、儿童成长、环境治理等党建项目18项，组织开展各类共建活动30余场，办民生实事68件。

中海社区是多年的弃管小区，环境脏乱差，居民反映强烈。葫芦岛市城市管理综合执法支队与社区签订党建共建协议，清理社区小菜园3500余平方米、小栅栏600延长米，拆除违建亭棚15个，清理积存垃圾20余车次，清理小广告100余处，小招贴200余张，为社区干道土路铺设了方砖，对存在安全隐患的3个凉亭进行了维修改造，小区面貌焕然一新，房价呈现恢复性反弹态势，居民拍手叫好。

 图说 TUSHUO

游客乐享冰雪节



日前，“2020辽宁省冬季旅游启动仪式暨葫芦岛第三届冰雪节”在葫芦岛市龙港区葫芦古镇旅游度假区举办。本届冰雪节以“创新发展冰雪经济”为主线，充分发挥葫芦岛市的区位、交通、资源、气候等优势，铸造冰雪系列品牌，全面拓展冬季旅游市场，真正实现全域旅游、全季游，逐步打造以“冰雪文化、冰雪旅游、冰雪体育”为特色的冰雪经济产业链。连日来，葫芦岛市六个县(市)区共计40余项冰雪旅游活动同时启动。

本报特约记者 杨 兵 摄

孩子们成了科技迷



葫芦岛市龙港区滨海街道党建工作密切关注下一代教育问题。日前，他们联系科技馆，组织孩子们节假日日到科技馆参观学习，让他们从

小养成学科学知识和、爱科学的良好习惯，自觉成为科技迷。图为孩子们在科技馆学习时的专注场面。

本报记者 翟新群 摄

了解民情 集中民智 维护民利 凝聚民心

龙港区做好“送上门来的群众工作”

本报记者 翟新群 本报特约记者 费灵雨

1月7日上午10时，记者来到与葫芦岛龙港区委、区政府大院仅一街之隔的龙港区信访局，没有一个上访群众的一楼接待大厅很是冷清。

“曾经的区委、区政府大楼前，每周都有群访，现在几乎没有了。这是我区下大力气解决信访积案的结果。现在我们能腾出手主动下去走访了。”龙港区信访局局长刘立峰笑着说。

群众信访小事 “最多跑一次”

望海寺街道百万庄社区信访网投工作代理工作站的接待大厅干净整洁，代理员沈丙竹正在接待前来上访的群众。

“群众反映的问题，如果是可以受理的，由投诉群众签一个代理委托书，代理员就代替投诉的群众去各部门跑。”百万庄社区党支部书记兼信访网投工作代理工作站站长郑颖说，“目的就是让群众少跑腿，把问题解决在当地，化解在萌芽。”

去年夏天，百万庄社区居民云龙来到社区，反映他家住宅楼单元门前下水道堵塞，污水外溢，代理员代替他联系了市政部门，很快就疏通了下水道。

到去年9月底，龙港区79个村和社区都设立了信访网投工作代理工作站，91名代理员也全部到位，实现了全区信访代理全覆盖，及时就地解决了大量信访问题，有效化解了信访矛盾。

“群众利益无小事，小事拖易大，



社区信访代理员接待来访群众。

本报记者 翟新群 摄

大事拖易炸，把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层，对增强群众对党的信任、夯实党执政的群众基础，意义重大。”龙港区委书记王胜秋说。

实行包保责任制 化解信访积案

最近这些天，天津老人李淑华心情格外愉悦，近十年的欠款追讨路终于走到了尽头，在龙港区信访工作人员的全程帮助下，她成功拿到了20多万元的预售房款和利息。

2009年9月，100多名群众预购了弘基华府高层住宅楼房。可因种种原因，项目搁浅。购房群众要求开发商退款并补偿损失，很长时间都没得到满意答复，无奈之下，他们开始上访。

信访工作人员认为，项目开发商涉嫌违反合同法，这一纠纷属于法律解决范畴。可是“信访不信法”的传统观念使老百姓不愿意上法院，坚持要求政府解决问题。信访工作人员帮他们申请了法律援助，全程跟踪案件审理情况。不久前，法院判老百姓胜诉，拍卖了项目土地，返还了预付款本金，还按银行活期存款利率支付了预付款利息，退还总额达2000多万元，多年积案得到圆满解决。

龙港区对全区梳理出来的15件重大信访积案实行包保工作责任制；区委书记、区长带头，13名副县级及以上党政领导干部循环排班，每个工作日都有一名领导在区信访局面对面接待来访群众。去年，区领导共接待150多案次，研究协调解决了首创龙湾小区物业纠纷等多项多年未决

的疑难积案。

去年10月底，龙港区信访减存台账上共有案件62件，化解58件，化解率为93.55%；新增案件47件，化解41件，化解率为87.32%，提前实现全年信访矛盾减存控增目标。

信访局局长收到的特别礼物

山城露园小区因没有土地使用证，导致住宅楼办不了房产证。为此，住户多次上访。区党政领导多次召开会议，研究解决办法。最后圆满解决了3000多户居民房产证问题。

据统计，龙港区因各种原因办不了房产证的有13745户，到去年10月底，已经办理9166户。去年以来，全区受理农民工欠薪信访案件37起，结案35起，为286名农民工讨薪450多万元……

去年，龙港区主要领导共召开7次信访工作联席会，解决重点案件96件，救助困难信访人37人，发放信访救助资金100多万元，去年以来，区里到北京非正常区域上访案件量为零。

67岁的老人陈秀芝无子女，丈夫患有自闭症，唯一收入来源是采摘山上的酸枣卖钱，生活非常艰难，今年初获得了区里1.5万元救助。春节前她带着一小袋花生、自己冻的豆腐、自己上山采的一把六道木叶子，从现在居住的兴城农村，坐公汽辗转半天时间，来看龙港区信访局局长刘立峰。

“这是我任信访局长以来收的第一份‘礼’，还是老上访户送的。这是群众对我们工作的最大认可。”刘立峰说。