

推进“最多跑一次”改革 “一把手”坐窗口 找痛点破难点

□文/图 本报记者 王辉
实习生 何爽

群众办一件事难不难?材料多不多?时间长不长?

为让各部门负责人真正了解办事群众的心声和诉求,把“最多跑一次”改革向纵深推进,从7月份开始,我市启动“一把手”换位体验窗口服务活动,要求进驻市行政服务中心的各部门的“一把手”每周到窗口坐班一天,分管副职每周到窗口坐班一天,将办公室“搬”到服务窗口,亲身体验群众办事的痛点、堵点、难点,全力破解行政审批中反复跑、来回跑和多趟跑问题,让群众少跑路、少磨嘴、快盖章。

部门领导坐窗口当办事员

7月30日,烈日炎炎,市民赵先生满头大汗地跑到市行政服务中心工商局窗口,急切地问:“同志,我想变更公司的股权登记,都需要啥手续?”

“你好,这个事由我给你办。”说这话的是市工商局副局长王殿峰,当天他在窗口坐班。

由于赵先生是第一次办这种事,对相关政策和所需手续了解不多、不透,王殿峰耐心地给他讲解。这一讲就是40多分钟,直到赵先生完全弄明白。

办理一个股权变更登记耗时40多分钟,这让王殿峰深受触动。

“像这种第一次来办事、不了解政策的群众怎么服务?每来一个群众,窗口人员都耗这么多时间去讲政策,业务还怎么办?”仔细思考后,王殿峰提出建议,强化“导办员”作用,优化办事流程。

这只是王殿峰在窗口坐班的一个剪影。进入7月份以来,每周他都要到窗口坐班一天。

按照市深入纠“四风”持续转作风领导小组要求,各单位“一把手”每月要到窗口体验一天办事员的工作,各单位分管副职每周在窗口现场办公一天。体验不能走过场,要以普通工作人员的身份驻窗口,面对面为办事企业和群众服务。以普通办事群众的身份,体验“最多跑一次”服务,认真查找窗口服务中存在的不足之处,进一步改进工作



王殿峰(左三)到市行政服务中心工商局窗口换位体验。

作风,提升服务效能。截至目前,已经有30多位部门负责人进行了体验活动。

细节着手补齐服务短板

记者了解到,在体验活动中,各部门都将“最多跑一次”改革中出现的痛点、堵点、难点作为调研课题,“圈出”发力靶心、为改革落地“把脉问诊”,查找症结。

市规划局负责人提出,窗口工作人员在给群众办事时不能做到一次性告知;窗口缺少大型扫描仪,致使规划许可审批要件中的大型图纸,还得企业去外面自行扫描后电子拷贝给审批人员,降低了审批实效。

市食药监局负责人指出,窗口要增加审核人员,办公设备老旧需更换。

市人防办负责人发现窗口的工程许可信息发布不及时,发布运转程序繁杂,要求窗口限期完善提效。

市商务局负责人建议实现网上材料预审,不让企业往返取件影响效率,真正实现“让数据多跑路、群众少跑腿”。

市税务局负责人要求窗口人员优化工作方法,增加公益岗人员,减少办件时间,让群众少等待。

“以前是听科室长汇报汇报工作咋干的,工作究竟干得怎么样,群众不满意,没有深思过。现在来服务窗口办业务,理清办事细节,才能知道本部门的工作举措有没有抓在点子上,符合

不符合老百姓的需求。”一名市直部门负责人体验后说。

“在窗口办公真不一样,感觉有一定的压力。首先要对相关政策的十分清楚,其次还要对群众耐心讲解。”一名市直部门负责人说,通过找痛点、疏堵点、破难点,才知道怎样改进服务、提升效能、完善制度,才能让更多企业和群众进“一扇门”、跑“一个窗”就能把“一件事”办成。

良性互动“换”出新风

领导干部是作风建设的风向标。

部门领导坐在窗口一线,零距离为群众提供咨询、审批、办事服务,这种换位体验、良性互动,对部门转变工作作风、提升服务效能起到了示范带动效应。一些部门不仅“一把手”、分管副职到窗口坐班,一些中层科室长也主动走出机关大门跑到窗口,放下身段,拉近与人民群众的“距离”。

切身的体验和动真的整改,让群众感受到带来的实惠,看到了党员干部作风的转变。

“行政服务中心就是政府形象的一扇窗口,在‘最多跑一次’改革的‘跑道’上,这扇窗口串联着起点和终点。各部门领导以上率下,主动到窗口服务企业 and 群众,进一步优化了政务服务,让老百姓有了更多获得感。”一名企业办事人员说。

记者随市创文办工作人员暗访发现源汇区部分乡镇——

垃圾乱堆放 处理不及时

本报讯(记者 张玲玲)8月1日上午,记者随市创文办工作人员暗访了源汇区部分乡镇,发现仍然存在垃圾随意堆放、处理不及时的情况。

8月1日上午9点多,在源汇区空家郭镇高铁立交桥西100米处,有一个露天垃圾场,里面垃圾堆积如山,一辆铲车正在将垃圾铲向一辆垃圾清运车。记者远远就闻到一股臭味,走近之后,气味令人窒息,而且蚊虫乱飞。在垃圾场旁边,就有一座红瓦白墙的垃圾中转站,但大门紧闭着。

采访期间,仍有一辆小型垃圾车将



空家郭镇的露天垃圾场。本报记者 张玲玲 摄

垃圾卸在垃圾场里。“从2011年开始,这里开始堆放垃圾,主要是附近居民的生活垃圾。2015年起,除了居民的生活垃圾,还有建筑垃圾,一些工业垃圾也开始往这里倾倒,久而久之,

就成了一个垃圾山。如今,我们虽然能用垃圾车清完,但不用几天就又堆成山了。”源汇区环卫处一名工作人员说,“8月底旁边的垃圾中转站就开始运营了,到时候垃圾处理就会有好转。”

随后,记者在问十乡曹店村和董庄村之间,又发现了一处露天垃圾场。垃圾场用围墙围着,里面污水横流,臭气熏天,围墙旁边的玉米地里也满是垃圾。“你看,跟地里的其他玉米相比,离垃圾场近的玉米明显又矮又黄。”一名村民说。

市创文办工作人员说,按照《全国文明城市(地级以上)测评体系操作手册》中城市精细化管理的相关规定,建成区到乡镇的公路沿线,无明显垃圾堆积、环境脏乱、面源污染现象。“我们会督促相关部门按照创文要求,对存在的问题进行整改。”该工作人员说。

防盗防滑防噪音 新型窨井盖上岗

□文/图 本报记者 张晓甫

“这种窨井盖看着为啥和别的的不一样?”“这个窨井盖周边还有一个环形的沥青,挺有意思。”近日,一些细心的市民发现,市区建设路、交通路道路上,新的窨井盖明显和以前的不一样。这是怎么回事?7月31日晚上9点多,记者在建设路,见到了正在安装新型窨井盖的工人们。

新型“六防”窨井盖

机械轰鸣,工人繁忙。记者在建设路东段看到,一个窨井盖正从车上卸下来,旁边几名工人准备着铺沥青。“这是我们的新型窨井盖。”现场施工负责人李师傅告诉记者,他们按照市市政管理处的通知,每天晚上9点至凌晨2点施工,在建设路、交通路共安装62个新型窨井盖。

“新型窨井盖技术含量高。”李师傅告诉记者,传统井盖受力点全在井墙上,长期碾压容易损坏。新型井盖采用磨具形成方式,周围全用沥青灌注压实,再将整套井盖放置于路面,用压路机压平压实,实现受力向四周路面传导,有效防止井盖下陷。

“这种新安装的窨井盖可以实现‘六防’,即防盗、防滑、防沉降、防噪音、防弹跳和防坠落。”李师傅说。

截至目前,建设路、交通路的新型窨井盖安装工作已全部完成。

老式窨井盖缺点多

记者看到,汽车十分平稳、安静地通过建设路上的新型窨井盖。

市市政管理处相关负责人表示,当下我市城区道路上的老式窨井盖存在工艺老旧、沉降等问题,给市民通行带来不适和隐患。车辆快速通过时,不仅对窨井盖产生了向下的压力,还有横向的冲击力。在不断的冲击下,老式窨井盖位移、沉降,周边道路也会受损。同时,老式窨井盖的井框与窨井座连接不够稳固,防响胶条也易脱落,经过长期碾压加之压力不均,很容易凹陷。

一名施工工人说,交通路与滨河路交叉口的一个老式窨井盖更换成新型窨井盖后,他们进行了多次试验,发现通过时没有颠簸感和沉降问题。

“今后,我们还将根据我市城区道路情况和工作计划,逐步解决窨井盖影响车辆通行问题。”市市政管理处相关负责人说。



工人们在建设路安装新型窨井盖。

