聊城市政务服务中心推行“窗口无权否决”机制

窗口工作人员只说“Yes”不说“No”

□记者 孙亚飞 报道

本报聊城讯 近日，记者从聊城市行政审批服务局获悉，为扎实推进全领域无差别“一窗受理”改革试点工作，聊城市研究制定了《聊城市全领域无差别“一窗受理”改革试点工作实施方案》《聊城市行政审批服务局关于明确全领域无差别“一窗受理”改革试点工作任务的通知》，并按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，对政务服务中心大厅布局进行了优化调整。

据悉，聊城市政务服务中心大厅设置了综合受理窗口38个，窗口数量较改造前的88个减少了57%。其中，设置全领域无差别综合受理窗口11个、综合出件窗口2个，负责进厅259项政务服务事项的统一受理、出件工作，实现群众“一窗”办多事；其他25个窗口实施税务、水、电、气、暖、不动产登记等便民服务事项的分领域“一窗受理”工作。

为倒逼行政效能提升，不断增强企业群众获得感，聊城市在加快线上“一窗受理”、提升事项梳理的标准化、加强人员业务培训、深化“帮办代办”服务的同时，制定了《聊城市政务服务中心推行“窗口无权否决”机制的实施意见》，通过在市政务服务中心大厅推行只说“Yes”（即只说“行”）不说“No”（即不说“不行”），强化窗口工作人员的“窗口无权否决”责任意识，切实提升服务的意识和能力。作为山东省政务服务“好差评”工作5个试点市之一，聊城市政府还出台了《聊城市政务服务“好差评”试点工作实施方案》，在市政务服务中心大厅和各部门专业大厅开展政务服务“好差评”试点工作，通过线上、线下及设立“吐槽找茬”窗口等多种方式，探索建立群众评价发现、监督、整改、反馈全流程闭环式政务服务“好差评”工作机制，让企业和群众来评判政务绩效。

“我们坚持帮办代办服务始终以群众需求为导向，以群众满意为目标，全面推行无偿帮办代办服务，以办好企业群众眼中的‘一件事’为标准，不断推动‘一链办理’落实落地。在原有28项菜单的基础上，新增55项菜单，扩大服务范围，优化服务流程，促进‘菜单式’服务落实落地。”聊城市行政审批服务局副局长田西坡介绍，6月19日，该局印发了《关于进一步优化“菜单式”联办服务工作的通知》，在全市开展“菜单式”联办服务优化提升工作，推进“菜单式”服务减环节、减材料、减时限，打造“菜单式”服务升级版，进而健全完善“一张清单、一表申请、一窗受理、一门办理”的运行机制，梳理服务指南，优化服务流程，完善调度评价机制。

田西坡还告诉记者，聊城市通过开展全领域无差别“一窗受理”改革，实现了服务群众全流程，提高了群众办事的体验感和便利化。其中，“一窗受理”改革实行了前台后台分离，群众办事不需要再到处找部门、找审批人员，只需要携带齐全材料，到前台38个综合受理窗口办理即可；群众材料不齐全、问题不明白，帮办代办服务人员免费帮助准备材料、指导办理，通过自助机自助申报，免费物流寄送，群众办事全程不出厅、不花钱；实施改革后，通过加强受理、发证环节管理，促进了线上审批真实反映线下办理流程，杜绝了线上线下审批“两张皮”，提高了线上审批的精准性，也提升了群众的满意度。“通过实施‘一窗受理’和流程再造，进厅事项审批效率平均提速20%。”

聊城市政务服务中心工作人员在为市民办理业务。

50人入选
第七届聊城市道德模范

□记者 高田 报道

本报聊城讯 9月30日，聊城市举行第七届聊城市道德模范颁奖典礼，郭刚堂等50人获得聊城市道德模范称号。

据了解，在广泛宣传、层层发动的基础上，突出“群众评、评群众”原则，通过群众推荐和单位、团体推荐等形式，推举出167个先进人物。活动组委会经过初审，挑选出120名材料事迹比较突出的个人入选第七届聊城市道德模范候选人。经过公众代表、文明委成员、评审委员会三轮投票，最终确定郭刚堂等50人入选第七届聊城市道德模范，沈妍妍等50人入选第七届聊城市道德模范提名。

东昌府区启动
“文明实践 助力创城”
志愿服务活动

□记者 高田 通讯员 王忠友 报道

本报聊城讯 9月29日，聊城市东昌府区举行了“文明实践 助力创城”志愿服务活动启动仪式。

启动仪式后，各志愿者队伍举行了全区志愿服务集中活动，其中多支志愿者队伍在柳泉花园小区广场举办公益大集活动。古楼街道站前社区帮包单位及各志愿者团队在广场设立服务点。救援队伍为居民讲解应急救援知识；义诊队伍为居民进行免费查体；义剪队伍为居民进行义务剪发；心理咨询队伍为居民进行免费心理咨询服务……同时设立庆祝新中国成立70周年“我和国旗合个影”服务点，引导居民和国旗合影，激发爱国热情。

今年东昌府区采取线上与线下相结合的方式，扎实开展“我和祖国共奋进”“跑在红旗下 壮丽七十年”等200余场主题活动，广大党员干部、青年学生、少先队员及市民群众等10万余人参与。

政府服务做“加法” 百姓跑腿做“减法”

□记者 肖会
通讯员 苗素红 报道

本报高唐讯 日前，高唐县行政审批局城市管理科工作人员在办理户外广告门牌匾设置审批业务时发现，多数商户在开业初期装修门店时，首先想到的是去广告公司制作门牌匾，来到广告公司后却被告知应先去审批局办理审批手续，到审批局咨询、领表，再去广告公司制作效果图，最后又回到服务大厅办理审批许可，这样的流程造成商户在广告公司与服务大厅之间来回跑，很不方便。

由于商户不了解户外广告设置规范的审批流程，未批先设，造成门牌匾设置标准不统一，既影响了市容环境，甚至还会受到城管执法部门的行政处罚。

对此，高唐县行政审批局以“一次办好”改革为契机，在深研业务相关法律法规后，按照“三简一优”原则，拉出问题清单，重新制定简洁便利的服务指南和手续申请表。打破原有的办事流程，采取主动靠前服务，走出大厅积极与广告公司联系，并对广告公司进行户外广告设置行政许可事项业务指导，详细宣传解读户外广告设置相关法规政策，申请表的规范填写，以及办理该项业务的流程。他们还将业务申办的办事指南、申请表及电子版和二维码先行放置在广告公司，让商户在广告公司就能填写申请表，制作效果图，等申请材料准备齐全后电话告知审批人员，审批人员上门收取申请材料，符合设置规定的，当场即可通过审批，从而大大节省了商户办理该手续的审理周期。据统计，目前高唐县行政审批局已在全县68家广告公司建立了“帮办代办”窗口，把优质的服务送到了办事群众身边。

此外，高唐县行政审批局还针对商户在山东政务服务网电脑客户端的注册并上传材料的程序比较复杂，图片传输要求比较严格，有商户因图片格式和清晰度不符合规格而重复上传的问题，该县依托“互联网+政务”，推动新技术运用，县行政审批局计划与软件公司沟通开发高唐政务通小程序——“高兴办”，与山东政务服务网数据相联通，让办事群众在家动动手指就能高高兴兴地把事办成。按照依法依规、改革创新、协同共治的原则，探索开展广告公司经营者准入前诚信教育，对违规失信经营者实施市场和行业禁入措施，督促广告公司依法依规经营，有效避免了擅自为商户设置户外广告的事情发生。借助广告公司的业务支持和配合，不仅方便了办事群众，也为广告公司带来更多客户，还解决了审批部门人少事多的问题，收获了三方共赢的良好效果，让政府服务做了“加法”，百姓跑腿做了“减法”，让业务“瘦了身”，为群众“减了负”。

茌平区与阿拉伯国家
进出口商业联合会
达成贸易合作协议

□记者 孙亚飞 报道

本报聊城讯 10月3日，阿拉伯国家进出口商业联合会主席阿玛拉、秘书长莫沙德来到聊城市茌平区数字经济产业园考察，并就采购相关商品与茌平区政府达成合作协议。茌平区委书记郭飞会见客人并出席签约仪式，区委副书记、区长朱正林陪同考察。

据悉，阿拉伯国家进出口商业联合会计划从山东省采购200亿美元货物。作为聊城市唯一的采购地，茌平区积极组织山东骏程金属科技有限公司、山东领新科技有限公司、聊城德通交换器材制造有限公司、茌平信力达木业有限公司等十余家相关企业参展并对接洽谈。

糖尿病管理的探索与实践

东昌府人民医院创新方式 管理“甜蜜的负担”

□王景社 杨成涛

近年来，随着人们生活水平不断提高，糖尿病患者日益增多，相关并发症的发病率也不断提高，严重影响了患者的寿命和生活质量，并带来了巨大的医疗费用支出。东昌府人民医院内分泌科长期开展糖尿病的健康科普，积极宣传“防大于治”的重要性，科学指导糖尿病的预防、诊疗以及并发症的预防、处理，从全院血糖管理、院外血糖管理、糖尿病健康教育三方面开展多项工作，结合病人具体情况，制定个体化血糖控制目标，为临床治疗护理提供指导和帮助，使糖尿病病人血糖规范达标。

防大于治
消除群众误解

付正波是东昌府人民医院内分泌科副主任、聊城市预防医学会糖尿病防治学会委员。据他介绍，目前大众对糖尿病并不陌生，但是仍存在很多误区，比如少吃糖就不会得糖尿病，瘦人一般不会得糖尿病，长期注射胰岛素会依赖成瘾，利用中药偏方降糖，得了糖尿病不吃面食等等。

为了消除市民对糖尿病认知的误区，东昌府人民医院创新健康宣教形式，提高患者健康素养。东昌府人民医院内分泌科针对病区住院患者，每个周一至周五下午开设健康教育小课堂，举办阳光宣教讲座，让住院患者在空闲时间了解糖尿病相关知识，实现血糖控制和自我管理。针对已出院和社会上的糖尿病患者，东昌府人民医院内分泌科制定健康宣教课程表，走进社区、卫生服务中心，围绕全民健康主题，医护人员轮流举办糖尿病健康知识讲座，开展多种形式的义诊活动，使更多的糖尿病患者掌握疾病相关知识，科学应对糖尿病。为更好地普及糖尿病相关知识，东昌府人民医院还深入农村，对乡村医生开展糖尿病相关医学常识培训。付正波解释，乡村医生是直接掌握基础群众控糖情况的群体，培训好乡村医生有助于开展控糖工作。

东昌府人民医院内分泌科主任、海源院区院长徐少全，坚持做糖尿病健康教育11年，每年为6000余名住院患者健康宣教。同时，他还带队到其他单位健康宣教，近20000人受益。

控糖小组全方位管理
糖尿病患者

东昌府人民医院实施全院血糖管理，患者血糖规范达标，成立糖尿病管理小组，全面掌握住院病人血糖。去年12月，东昌府人民医院内分泌科成立了全院血糖管理小组和糖尿病护理学术小组，利用全院血糖管理系统掌握全院住院病人的异常血糖数值，对住院期间任意时点的血浆葡萄糖水平>7.8mmol/L的患者进行糖尿病治疗护理干预，结合病人具体情况，制定个体化血糖控制目标，为临床治疗护理提供重要指导和帮助，使糖尿病病人血糖规范达标。

加强患者饮食管理，糖尿病饮食处方覆盖全院。付正波说，大部分糖尿病患者都是吃出来的病，不良的饮食习惯甚至能造成家庭式患病，纠正糖尿病家庭的饮食习惯十分重要。在糖尿病阳光宣教室内，不同的模型食物代表着不同的热量值，医护人员根据糖尿病患者的饮食习惯进行纠正。医护人员根据患者身高、标准体重和BMI计算热量，为每名患者发放个人饮食处方，让每位糖尿病管理小组成员对糖尿病患者如何合理饮食有全面的认识，学会热量计算，以便于指导糖尿病患者只要吃得科学合理，一样可以尽享美食。

多种手段开展控糖管理

东昌府人民医院充分利用现代通信手段开展糖尿病管理工作，内分泌科创建了2个医患沟通群(糖医之家、甜甜蜜蜜糖友群)，医护人员负责糖尿病患者的健康教育。医护患三者加强沟通交流，有利于共同制定控糖目标，提升患者的治疗信心，也得到广大糖尿病患者的一致好评。付正波表示，糖尿病是终身疾病，不可完全治愈，只能控制，控制良好和正常人一样。自我管理是糖尿病控制达标的关键，付正波说，他曾接诊过一位肥胖糖尿病患者，这位患者患病后规律作息，健康饮食，加强锻炼，成功减肥之后，血糖值也下降并一直保持正常，状态和正常人并无差别。

坚持定期随访，一对一健康指导。通过电话随访，了解患者院外情况，解答患者疑问并重点提醒患者需要注意的事项，该院内分泌科对出院患者7天内进行电话随访，增加患者依从性，改善血糖控制情况。另外，内分泌科医护人员利用休班时间，定期做家访，测血糖、量血压，现场解决问题，提供专业指导，为糖尿病患者提供个案管理，全程保障患者身心健康。糖尿病患者出院之后如何监测血糖？东昌府人民医院为监测院外患者血糖，为院外糖尿病患者发放了智能血糖仪，患者利用血糖仪监测后，血糖值直接发送到付正波和他同事的手机软件上，一旦血糖值过高，便会报警提醒医护人员，为广大院外患者提供了便利。

东昌府人民医院内分泌科与山东省立医院、山东省中医院等上级单位内分泌科合作，有省级专家定期来院坐诊、查房，带动学科建设和发展，为全区糖尿病专业发展做了大量工作。在山东省立医院、聊城市人民医院内分泌科的指导下，东昌府人民医院成立了糖尿病足多学科会诊模式。

内分泌科是东昌府人民医院重点科室，由内分泌病房、内分泌门诊、阳光宣教室等组成。科室配备国内最先进的胰岛素泵、动态血糖检测仪、全院血糖管理系统、免散瞳眼底照相仪、足底阈值检测仪、神经传导速度测定仪等设备，为糖尿病并发症的综合防治奠定了坚实基础。目前，东昌府人民医院正努力创建国家标准化代谢性疾病管理中心(MMC)，创建成功后，该中心将秉承“一个中心，一站式服务，一个标准”原则，将智慧医疗和临床实践相结合，进一步实现对糖尿病等代谢性疾病患者的诊疗一体化综合管理。

博济桥街道
确保扶贫项目资金使用安全

为进一步强化财政扶贫资金管理使用，提高资金使用效率，不断加大脱贫攻坚专项资金监管力度，阳谷县博济桥街道通过强化措施，确保扶贫资金使用安全、快捷、高效。

街道建立健全扶贫专项资金管理制度，规范扶贫资金使用及操作流程，加大对扶贫资金的监管力度，确保财政扶贫资金管理规范、运行高效。同时，该街道设立财政扶贫资金专账，坚持先审批后使用，实行封闭运行，专款专用。

街道还及时收集、整理、完善扶贫资金项目档案，按照项目管理要求，严格从项目规划设计、项目资金计划、项目实施、监督检查、验收审计、后续管护和公开公示等多个方面完善档案建设，确保档案资料完整齐全，资金拨付使用有据可查。

此外，街道加大对扶贫资金使用情况的监督检查力度，严肃财经纪律，严肃查处扶贫资金使用管理中的各类违纪违规行为，对资金使用过程中挤占挪用等违法违规违纪行为“零容忍”。

（王逸秀 于秀华）

大布乡为脱贫攻坚走访
提供纪律保障

在当前正在开展的“万名干部下基层”扶贫走访调研活动中，为确保扶贫走访调研帮扶效果，确保扶贫走访调研帮扶不走形式，切实加强扶贫领域监督执纪问责，助推精准扶贫、精准脱贫工作，阳谷县大布乡纪委坚持问题导向，重心下移，使全乡干部驻村帮扶入户走访调研常态化。

大布乡驻村帮扶干部利用访查入户、明察暗访等方式进村，深入贫困户家中与他们“唠家常”，询问贫困户扶贫资金和惠农物资落实情况，查看贫困户低保、精准扶贫贷款等政策落实情况，详细了解他们的家庭情况、健康状况、经济来源和子女上学、治病就医等情况，切实发现扶贫领域的腐败和作风问题，有力整治扶贫领域的不正之风。通过访查入户，引导群众讲真话，说实话，破解群众不愿、不敢反映问题的难题，最大限度消除群众思想顾虑。为全镇打赢脱贫攻坚战提供了强有力的纪律保障。

（仇保兴）

农行东昌府支行
举办“迎金秋”贵宾客户
答谢会

近日，农行东昌府支行在正信生态园举办“迎金秋”贵宾客户答谢会。本次活动共邀约贵宾客户30余名来到活动现场，各网点负责人陪同。

活动期间，分行个人部经理孙昊对黄金市场进行分析，中国黄金、东吴黄金公司销售经理分别对“开国大典”“第二套人民币”等新产品进行宣传讲解。通过本次活动，拉近了农行东昌府支行与贵宾客户的距离，贵宾客户对贵金属投资知识有了更深的认识。本次活动得到了客户的一致好评。

（潘慧）

大辛庄街道办事处
举办“扶贫政策
集中宣传月”培训会

为进一步提升帮扶队伍责任意识，强化帮扶队伍规范管理，营造坚决打赢脱贫攻坚战的浓厚氛围，临清市大辛庄街道办事处于近日深入开展了“扶贫政策集中宣传月”活动，并先后举办3次专题培训会。

9月6日，召开帮包责任人、扶贫专职会议；9月9日，召开帮包责任人培训会；9月18日，召开扶贫专职会议。

大辛庄街道党工委书记林玉恒强调，每位扶贫干部都要珍惜培训机会，把扶贫相关政策学懂弄通，并宣讲到每位贫困户，贫困户该享受的政策一个不能少。贫困户基本情况和《帮扶之窗》一定要按照实际情况精准填写，准确计算，实事求是，公正客观地完成项目收益差异化分红评议工作。同时强调所有帮包责任人、村居扶贫专职、支部书记、包村干部四位一体，无缝衔接，提高贫困户的满意度，精准把握扶贫的业务知识，高标准干好扶贫工作。

（宋令群）

潘庄镇助秋收促脱贫

正值秋收季节，为确保全镇贫困户秋收顺利完成，近日，临清市潘庄镇组织帮扶责任人开展“助秋收促脱贫”活动。

帮扶责任人深入到贫困户家中，主动询问贫困户秋收情况，对于家中缺少劳动力的贫困户，亲自帮忙联系收割机、秸秆粉碎机等农机具，帮助贫困户开展玉米收割，解决贫困农户家中缺劳力的困难，并帮助贫困户查询近期天气情况，提醒农户及时关注天气变化，抓住有利天气完成秋收晾晒。

通过此次入户走访帮扶行动，不仅为贫困群众解决了当前的实际问题，而且有效促进了精准脱贫帮扶工作的扎实开展，拉近了帮包责任人与贫困户之间的距离，也有利于扶贫干部进一步掌握贫困户所思所想、所愿所盼、所忧所困，有针对性地强化帮扶措施，实现了增进干群关系、锤炼工作作风、提升个人素质和工作能力的良好效果。

（潘庄 董爱欣）

“两业”并驾齐驱助力脱贫攻坚

产业和企业，是贫困群众脱贫致富的“两驾马车”，莘县利用特色产业、爱心企业“两业”马车，并驾齐驱助力脱贫攻坚。“今年俺村与银座、沃尔玛等超市签订了西瓜销售合同，不出家门都销售完了。”莘县董杜庄镇谢庄村扶贫专干李月环说。该镇做实产业扶贫，与贫困户建立起利益联结机制，实现产业扶贫可持续。据了解，谢庄村凭借西瓜产业，人均收入2万元，现有贫困户全部脱贫并逐步走上致富路。“我们企业发展壮大了，也不能忘记政府对我们的支持，我们要回报社会、回馈政府。”莘县鲁强石磨农副产品有限公司负责人苏义强表示。企业积极参与扶贫事业，成为社会扶贫领域助力脱贫攻坚的重要力量。在大王寨镇政府的大力宣传发动下，该镇爱心企业也参与其中，莘县鲁强石磨农副产品有限公司共走访慰问了49家贫困户，为贫困群众送去问候，并送上油、米、面等生活必需品，把温暖送到贫困户家中。

（陈生营 徐婷婷）