关注菏泽审批服务优化

办好不动产权证书，他用盲文给市长写了感谢信

菏泽让审批服务既有速度又有温度

□ 本报记者 王兆锋
本报通讯员 陈新振 万伟 赵鲁

来自菏泽牡丹区的盲人按摩师孙振东，足不出户办理好不动产权证书后，心怀感激，用盲文给菏泽市市长陈平写了一封感谢信：“陈市长，我作为一名残疾人，越来越多地感受到政府对我们盲人和残疾人的关爱和温暖，万分感谢您和政府工作人员。”

12月24日，记者在菏泽市行政审批服务局，了解到这样一个充满“温度”的故事。

前段时间，孙振东购买了一套房子。因他是位盲人，不方便到市行政审批服务大厅现场办理不动产权证书，并担心自己无法签字造成办理困难，这让孙振东非常犯愁。

抱着试试看的想法，孙振东拨打了菏泽市行政审批服务局局长张体信的电话，向他介绍了自己的情况。令他没想到的是，张体信对他的事情很重视，主动询问他的地址。

11月17日下午，市不动产登记中心的工作人员下班后冒雨上门来核实信息。

11月18日上午，张体信带领市不动产登记中心的工作人员，再次冒着大雨上门，为孙振东提供不动产登记服务。在办理过程中，工作人员黄浩代替孙振东填写申请表，手把手引导孙振东按上指纹印，整个服务过程全程录像备查，不到10分钟就完成了不动产登记的申请流程。

张体信握着孙振东的手说：“你放心，政府就是为群众办事的，我们一定要提供有温度的服务，替群众着想，让群众满意。特别是今后对弱势群众和残疾人，我们更得转变服务态度，提高服务水平，一定让大家享受到贴心的服务。政府部门的工作不是冷冰冰的，一切行政审批、便民服务都是有‘温度’的。”

当天下午，市不动产登记中心的工作人员第三次冒雨登门，把红彤彤的证件送到孙振东手里。孙振东请姐姐拍照片发了朋友圈。

感动之余的孙振东，决定给市长陈平写一封感谢信，表达自己的感激之情。几年都没有练习过盲文的他，一次次练习盲文打字法，写出了这封感谢信。

据介绍，菏泽市行政审批服务局2019年1月2日投入运行。陆续承接划转、下放、委托的238项行政许可事项和91项关联事项，统一集中至市行政审批服务局开展工作，划转事项为全省最多最全，改革步伐为全省最大。该局将服务满意度作为改革根本初衷和工作最终目标，通过特办服务、跟踪服务、减负服务、简约服务、人性化服务等便民服务措施，让审批服务既有速度又有“温度”。

以简约服务为例，实行行政审批简约服务。坚持实行好一次性告知制、首问负责制、限时办结制、窗口无否决权制度。对一线审批人员充分授权，压缩审批流水线，推行集成审批和限时审批，加快内部流转。将27项与群众关系密切、发生量大的事项确定为即办事项，即办件量在70%以上。实行企业登记“一审核准”，整体耗时缩减30%。实行鲁西南5市(菏泽、枣庄、济宁、临沂、聊城)内企业开办“跨市通办”。

实行公共事项人性化服务，推行工作日“延时服务”，节假日“预约服务”，八小时外上门服务。逐步改造升级、亮化美化服务大厅环境，严格人员着装要求。与附近单位签订共享停车协议，错时提供停车位免费使用，缓解“停车难”。新增、升级了税务办理、不动产查询、信用查询等24小时自助服务设备，安排帮办人员指导操作，实现服务更加便民、贴心。

菏泽市行政审批服务局还建立了“局领导跟跑”工作机制，让领导干部通过现场体验、陪同办理、跟踪问效的方式，从群众视角发现审批服务事项办理过程中存在的问题，从而优化服务流程，提高审批效率。

“要进一步提高思想认识，真正把行政审批服务工作作为提高政府服务效能、优化营商环境的重要内容，牢固树立‘挖井不忘吃水人’的服务理念，将更多精力投入到为企业、群众解决困难和问题上，推动行政审批制度改革向纵深推进。要切实将重视变为认识、将认识变为信心，努力打造一流的营商环境。要坚持问题导向，积极研究人才培养、人才流动政策，用改革的办法解决好工作中存在的困难和问题。要加强与服务对象沟通交流，主动接受监督，将服务对象的感受作为工作成效的‘晴雨表’，不断提高政务服务水平。”12月22日，菏泽市委书记张新文到市行政审批服务局调研时说。

一名志愿者就是一团火，一个村就是一个大舞台

东明：下“绣花”功夫做好文明实践细致活

□ 本报记者 蒋鑫
本报通讯员 郑红彪 代明 安冬森

日前，在东明县菜园集镇新时代文明实践活动广场，由王厚诚和李立特两位小朋友表演的相声《双胞胎》，逗得台下观众捧腹大笑。

看着两个孩子在台上一板一眼地表演，台下的菜园集镇文化站站长刘丽伟笑得合不拢嘴。她说，“这是今年我们在暑假期间，组织第一届‘阅读比赛’时发现的人才。”

说起阅读比赛，刘丽伟十分感慨。

今年7月，菜园集镇结合假期，在全镇34个行政村分别举办了一场以孩子为主角的阅读比赛。“全镇共34个行政村，要保证一天至少组织一场比赛才能在暑期内完成。”那段时间，刘丽伟与其他志愿者一天也没闲着，白天联系活动场地和安排演出顺序，晚上和志愿者们搭建舞台。“就是想在培养孩子阅读兴趣的同时，为群众带来一场热闹的演出。”刘丽伟说。经过近半月的筹备后，7月24日，第一场阅读比赛在白店村正式开赛。活动有近70名小朋友参赛，从下午6点一直持续到晚上10点多，比赛结束后，大家都围着刘丽伟打听下一场去哪个村。

“一名志愿者就是一团火，一个村就是一个大舞台。我们下‘绣花’功夫做好新时代文明实践‘细致活’。”东明县委常委、宣传部长李革新说，东明县秉承“群众在哪里，新时代文明实践站就建在哪里；群众需要什么，新时代文明实践就传承实践什么”的理念，举办接地气、聚人心、有实效的文明实践志愿服务活动，不仅活跃了群众的文化生活，实现了凝聚群众、宣传群众、服务群众，同时提升了群众的思想文化水平，满足了群众的文化需求，引领了村居整体的文明风尚和思想导向。

目前，东明县14个乡镇(街道)均已成立新时代文明实践所，353个行政村也都成立了新时代文明实践站。同时，还创造性提出了“理论宣讲铸自信、文化惠民聚民心、移风易俗树新风、环境保护美家园、科学普及传知识、道德引领育乡风、医疗卫生保健康、扶贫济困解民忧、法律宣传促稳定、安全教育消隐患”的“一五一十”实践模式，让新时代文明实践志愿服务活动扎根到每位群众心里。

12月24日，在沙窝镇冯口村，村党支部书记、新时代文明实践站站长冯忠义，正电话询问电热扇的事，因为他要给村里的6位老人每人送去一台。就在前一天，冯忠义吃完晚饭后来到村民韩石生家，看到老人正窝在被窝里，家里一点热乎气儿也没有。今年76岁的韩石生，自从去年儿子去世后便独自生活，情绪一直低落。

冯忠义说，自打韩石生儿子去世后，他经常去老人家串门。老人身体不舒服，他就和医疗志愿者带着仪器为老人体检。这让韩石生很感动，心情逐渐好了起来。

为更好地开展新时代文明实践活动，东明县组建了新时代文明实践志愿服务总队，下设34个专业志愿服务分队和14个乡镇志愿服务队。“34个专业志愿服务分队各有侧重，涉及扶贫助残、孝德文化、文化惠民等多个方面，不断促进文明实践活动往深处走、往实里做。”东明县委宣传部副部长、县文明办主任韩富生说，目前东明县注册志愿者122678名，有志愿服务时长的志愿者占注册志愿者总数的55.3%。

□赵念东 丁冬 报道

▶冬至以来，单县终兴镇在全镇掀起了“孝善饺子宴 浓浓敬老情”活动。在文明志愿者的帮助下，各村自发办起了饺子宴，自编、自演、自导了丰富的文艺节目，营造了浓厚的敬老、亲老、助老氛围。图为吴集村的老人在村里的饺子宴上吃饺子。

相关新闻

一抹抹“志愿红”擦亮定陶文明底色

□ 本报记者 赵念东
本报通讯员 韩秀娟 王浩勇

12月24日、25日，菏泽市定陶区孟海镇“金晖助老”志愿服务队的志愿者们，带着棉衣、棉被、面粉等过冬用品走进结对帮扶困难老人家中，为他们送去党和政府的关心。

今年以来，定陶区组织广大志愿者进社区、进乡村、进农户，积极参与抗击疫情、文明创城、走访慰问困难群众等活动，无声诠释着“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，用一抹抹“志愿红”擦亮了定陶的文明底色。

在抗击新冠肺炎疫情中，定陶区广大志愿者冲在疫情防控第一线。悬挂宣传条幅、发放防疫倡议书、宣讲防疫知识、协助购买生活物资、清运垃圾等各项工作中都有他们的身影，“志愿红”闪耀在抗疫第一线。

“文化志愿服务”进入寻常百姓家。近日，在定陶区半堤镇新时代文明实践中心的广场上，一场以“以文化人、温润民心”为主题的文艺汇演正在进行。

“其实，这些节目都是村民在微信群里‘下的单’，乐意看啥就能点啥。”半堤镇半堤集村文艺骨干高红霞介绍说。高红霞提到的微信群就是由半堤镇文艺志愿服务队、村文艺骨干、热心群众组成的“文艺志愿者交流群”。群众在群里“点单”，文艺志愿者“照单”演出，真正将文艺活动送到群众家门口，演到群众心坎上。

目前，定陶区已在全区11个镇(街道)设立“志愿服务站”“志愿服务点”，组织文艺志愿者开展传统文化进校园、进村庄活动，“暖阳春苗”“蓓蕾辅导”“文艺轻骑兵进村庄”等特色文化志愿服务活动开展得有声有色。

“红马甲”化身“文明使者”。在今年开展的创建全国文明城市活动中，定陶区广大志愿者成为全区最活跃的一支队伍。一群群“红马甲”化身“文明使者”，活跃在定陶区街头巷尾、公园广场、社区楼栋，清运垃圾、摆放乱停车辆、清除小广告等文明创建的小活细活都有他们参与的身影，整个城区涌动着“最美志愿红”。

今年以来，定陶区以志愿服务为抓手，积极推进新时代文明实践建设，全区成立了志愿服务总队，下设专业志愿服务分队、乡镇志愿服务队、行政村(社区)志愿服务队伍，共计500余支9万余人。各志愿服务组织充分发挥自身优势，围绕群众所需所困、文明实践、社区共建等内容，运用群众喜闻乐见的形式，开展了一系列接地气、暖人心、有实效的志愿服务活动，推动了全区志愿服务工作蓬勃开展，为新时代文明实践活动增光添彩。

按下“快进键”，不动产权证书应发尽发

鄄城易地扶贫搬迁让群众吃下“定心丸”

□ 本报记者 蒋鑫
本报通讯员 房正

12月20日上午，阳光洒进鄄城县左营镇左南安置区，照亮了这里新的一天。老人们三三两两地围着广场散步聊天，干净的道路两旁，一排排“4+1模式”的楼房整齐地排列着。在不远处的扶贫车间里，数十名年轻妇女正在赶制发制品……

“我们现在不光住上了楼，孩子读书和年轻人就业、老人就医也都有了保障，再加上领到了这个红本本，心里别提多踏实了。”在郭怀亮的家里，记者看到了他展示的红彤彤的不动产权证书。“两年多，村里已经办了21场婚礼，还有16名小伙子订了婚。而在搬迁前，村里至少四五年没有办过一场婚礼，光棍汉‘积攒’得太多了。”

左营镇丁杨寺村通过易地扶贫搬迁，搬出了世世代代聚居的黄河滩，搬进了新建的左南社区。村民住楼房，领到了不动产权证书，吃下了“定心丸”。

易地扶贫搬迁是脱贫攻坚“头号工程”和标志性工程，也是实现贫困群众跨越式发展的根本途径。鄄城县易地扶贫搬迁项目涉及左营、旧城两个乡镇5个行政村、11个自然村，共3186户10147人，其中建档立卡贫困户1287户3871人。项目规划建设5个安置区。为更好地实现“搬得出、稳得住、能致富”的工作目标，确保搬迁对象稳定脱贫和可持续发展，鄄城县按下“快进键”，加大办理工作力度，推进安置房产权办理，10月底基本完成了应登尽登、发证率100%，让搬迁群众有了真正的归属感、获得感和幸福感。

鄄城县委、县政府建立健全易地扶贫搬迁安置住房登记发证联席工作机制，定期召开工作会议，一月一调度，听取各镇（街道）工作进展汇报，及时协调研究解决易地扶贫搬迁安置住房登记发证工作中出现的各类问题和矛盾。确保做到应发尽发，合法合规，切实维护搬迁群众的合法利益。

县自然资源和规划局相关业务股室工作人员采取“5+2”“白+黑”的工作机制，上门为搬迁户办理不动产权证书相关登记手续。现场工作人员耐心为前来咨询的群众答疑解惑，讲解易地扶贫搬迁的相关政策及安置房的不动产权证书登记办理流程、收集资料、免费复印资料，进行审核确认，贫困户在申请表签字确认。同时，开辟绿色通道，多时段多方式登记。县不动产登记中心本着服务第一的原则，易地搬迁户急需办理不动产权证书的，开辟绿色通道，在保障搬迁户切身利益的前提下，进一步精简材料，优化登记环节，按照“缺什么补什么、谁审批谁负责”的原则，做到不动产权证书应发尽发。

部门联动到位是亮点。县政府与乡镇(街道)签订目标责任书，压实主体责任，乡镇(街道)负责材料收集、入户调查以及权属纠纷调处等相关工作。县自然资源和规划局牵头负责外业调查、信息系统建设、登记发证、建档等工作。县财政、公安、司法、住建、信访、综合行政执法等部门负责经费保障、户籍落实、纠纷调处、违建查处等相关工作。各乡镇(街道)、相关部门各负其责、协同推进，协调解决工作推进中遇到的矛盾和问题。

首届生态环境保护执法大练兵网络知识竞赛结果公布

菏泽列市级排行榜全国第一

□记者 赵念东 报道

本报菏泽讯 12月25日，记者从菏泽市生态环境局了解到，近日，由生态环境部组织开展的首届生态环境保护执法大练兵网络知识竞赛结果公布，菏泽市取得综合成绩75.62分，列市级排行榜全国第一名，9个县区分局全部进入县级排行榜前40名。其中巨野县列县级排行榜全国第一名，郓城县列县级排行榜全国第三名，全市23名参赛人员进入个人排行榜全国前100名。

“全市共159名执法人员报名参赛，成立了41个学习小组，积极备战。”菏泽市生态环境局副局长王利军介绍，该局全方位多领域开展练兵活动，坚持以练备战、以战促练、练战结合，取得明显成效。

2018年以来，菏泽市生态环境局采取“市局执法人员为主，县区执法人员辅助”的专项检查模式，先后组织开展砖瓦窑、农药制造等行业的专项执法检查。“通过这些专项检查，不仅发现了企业存在的环境问题，还能促进市县执法人员的现场执法交流和教学。”王利军说，执法人员通过“学中思、思中练、练为战”的模式，着力营造比、学、赶、超的执法大练兵浓厚氛围，打造一支“来之能战，战之能胜”的环境执法铁军。

鄄城县自然资源和规划局扫黑除恶聚焦十个领域

□记者 赵念东 通讯员 王建华 报道

本报鄄城讯 开展扫黑除恶专项斗争以来，鄄城县自然资源和规划局聚焦自然资源领域土地综合整治、土地征收征用、矿产资源开发等十个重点领域，密切关注新趋势、新动向，开展土地矿产卫片执法检查、信访案件化解和“行业清源”集中整治等专项行动。

侧重整治群众信访反映最强烈的领域，对未经批准擅自占用农村坑塘等集体土地建厂建房、美丽宜居乡村建设中恶意串联阻挠、土地征收中非法骗取补偿、土地招拍挂中非法竞标等行为开展专项整治。深挖村霸乡霸等涉黑涉恶线索，净化了自然资源和规划管理秩序。

该局多途径宣传专项斗争的动态及方针政策，与“6·25土地日”“8·29全国测绘日”等宣传活动相结合，鼓励社会各界参与扫黑除恶治乱，推动专项斗争上水平、得民心。

“三位一体”调解机制 源头化解矛盾纠纷

□记者 赵念东 通讯员 刘谓磊 报道

本报巨野讯 巨野县龙堌镇李集村的李某接到被辞退村医的通知后，十分不满，开始上访求助。龙堌镇按照“三位一体”的调解联席会议机制，由党委、政府主要领导牵头，信访、卫健部门联动，村居群众参与，详细调查事情原委。

经调查发现，李某已年满68岁，他的乡村医生执业注册于2020年11月30日期满。根据相关文件要求，年满60周岁未返聘的乡村医生，不予再注册。李某想继续注册执业，需和当地一体化卫生室签订返聘协议。但卫生室因李某年龄较大，不愿意为其签订返聘协议。了解情况后，调解员经过多方协商，李某曾工作的观集村一体化卫生室又与他签订了返聘协议，李某的烦心事得以解决。

龙堌镇建立以“三位一体”调解联席会为基础、多部门联动的机制，让矛盾纠纷排查调解工作，实现了由单一调解向综合调解转变，改变了过去那种仅靠单一手段、单个部门、单兵作战的调解方式；同时，做到研判会商、信息预警、应急处置的预防和化解，形成了部门协作、上下联动、齐抓共管、多元化解矛盾纠纷的格局。

今年以来，该镇办结群众反映的市长热线808件，信访办公室办理信访网信案件272件，来访案件15件，纳入满意度网信件245件。国家、省、市、县四级信访平台交办的信访事项，按期办结率100%，及时受理率100%，参评率90.2%，满意率100%。

法庭执法人员参与政府接访

让信访的群众信“法”

□记者 蒋鑫 通讯员 苏阳 霍峰 报道

本报鄄城讯 在鄄城县箕山镇政府接访室外的窗户上，放着一个小黑板，上面贴有一张《箕山镇公开接访表》，每周一到周五都有接访人员。箕山镇政府与箕山法庭结合，引入法庭执法人员参与接访，充分发挥其专业特长，公平、及时地处理信访诉求。

“他们周一、三、五都会在镇政府参与接访，极大地缓解了我们接访时遇到的困难。上访群众反映的不少问题涉及法律和诉讼，从法律角度沟通，以法律程序解决，才是正确渠道。我们的初衷在于通过精准法律导航，引导上访群众变信‘访’为信‘法’。”箕山镇政府相关负责人说。

据了解，箕山法庭执法人员参与接访，利用解答咨询、法律教育、依法调解、法律援助等手段，依法、及时、公正、合理地处理信访诉求。

法庭执法人员在参与接访过程中，还大力开展法律咨询，耐心为上访群众分析法律关系和适用政策情况，并解释如何运用法律来维护自身权利。同时，还根据信访事项，采取以案释法，以案说法等形式，对上访群众进行法制宣传教育，提高上访者的法律意识和法制观念，引导上访群众依法、依规、依序解决问题。

此外，执法人员还主动配合镇便民服务中心工作人员，对闹访户等耐心细致地进行宣传教育，引导他们依法维权、文明信访。他们还不定期走进校园、企业、集市等，宣传法律知识，充分做好群众的“宣传员”。

黄河滩区里的学生有了“新装备”

□记者 赵念东 通讯员 王亚男 报道

本报东明讯 “图书能让我们插上想象的翅膀，见识到黄河滩以外的世界，我们一定会好好珍惜。”12月18日上午，位于黄河滩区内的东明县焦园乡甘棠村小学内，一场以“凝聚蓝色力量·点亮红色梦想”为主题的捐赠活动正在举行。

“扶贫先扶智，越是重视教育的地方，越容易脱贫。我们通过教育扶贫点亮扶贫之路，尽可能让贫困地区的每一个学生都拥有实现梦想的机会。”中建三局集团有限公司山东公司副总经理赵延军说。

“此次捐赠活动极大地改善了我们学校的教学条件，缓解了学校部分办公用品和生活设施的不足。”甘棠村小学校长肖合干说，他们将努力用良好的教育形象和教育质量向关心和支持教育的爱心人士交一份满意答卷。