从“面对面”到“肩并肩”，莒县行政审批效率提高近1倍

无柜台帮办“同坐一条凳”

□ 本报记者 吴宝书 栗晟皓
本报通讯员 解祯民

没有嘈杂的说话声，没有成群结队等候办事的群众，也没有柜台和窗口，取而代之的是一个咨询导办台、几张电脑桌；帮办员和群众两个一组，并排坐在电脑前办理业务。

这是8月17日，记者在莒县为民服务中心行政审批服务区看到的场景。

当日11时许，整洁的大厅里，不时有办理业务的群众进出。市民王女士带着材料前来办理一个餐饮公司的注册登记和食品经营许可证。

看到王女士走下电梯，在咨询导办台前值守的导办员葛平潇迎上去。问明来意后，葛平潇将王女士引导至“无柜台帮办受理服务区”的一台空闲的电脑前就坐。紧接着，帮办员盛英杰来到王女士旁边与她并排坐下。

盛英杰一边查看材料，一边和王女士随时就有关问题进行交流，登录行政审批系统、录入信息、拍照上传……所有的业务在愉快的聊天中快速完成。

坐在一旁的王女士把盛英杰的一举一动全都看在眼里。“这种办事氛围太温馨了，就像在自己家一样！真没想到行政审批业务还能这样办，聊着天就把业务办完了。”王女士连连称赞。

将受理前台与帮办代办深度融合，受理人员由柜台里走到柜台外，与群众“肩并肩”“同坐一条凳”，提供一对一“管家式”的帮办，是莒县行政审批服务局探索改革创新的成果。

“以前，大厅的行政审批业务是专业的人办专业的事，近200项行政审批业务分在35个窗口，受理人员和群众相向而坐，面对面办理。现在我们拆除了柜台，所有的行政审批业务实现了一人包办，每名帮办受理人员都是精通所有行政审批业务的‘多面手’。”莒县行政审批服务局局长刘光习介绍。

受理柜台拆除后，只保留了咨询导办台。现场的帮办受理人员统一在后台等候，咨询导办台接收到办事群众网上预约或现场提出办理事项申请后，根据群众预约时间和现场申请的顺序，通过自主研发的“无柜台”呼叫系统，智能安排帮办受理人员引导群众到受理或咨询台进行“一对一”服务。

柜台撤销并不是简单地一拆了之，莒县行政审批服务局在转变服务方式的同时，在深入开展流程再造上下功夫，对所承担的行政审批事项按照“拆分一重组一标准化”的模式，将187项行政审批事项拆分成1192个子项并重新进行组合，统一规范申请材料、制式表格、填写模板。首批重组350项“一件事”，基本覆盖群众经常办理的行政审批业务。

为了解决“只有专业人才能办专业事”和“培养专业帮办受理人员难度大、周期长”的难题，该局组织20余名各科室业务骨干，历时半年，汇编成标准化的行政审批事项《受理事典》。

“《受理事典》就像是一部业务百科全书，不仅涵盖的行政审批事项全面，而且相关的政策和法律依据明确，业务流程清晰，帮办受理人员在遇到疑难业务时，可随时查阅，轻松完成办理。”莒县行政审批服务局党组成员、政务服务中心主任徐海青介绍。群众有任何行政审批申请和问题咨询，每名帮办受理人员都能在《受理事典》中找到答案并提供政策解答和帮办受理。

“平时我们把《受理事典》当成业务学习的教材，帮办受理人员在后台等候时，既可以进行业务探讨，也可以开展业务学习。再结合集中培训、轮岗学习和网络实践，有助于我们快速打造‘全能型’的帮办受理队伍。”莒县行政审批服务局综合受理科科长陈梅说。

服务柜台的撤销，打破的是办事群众与审批受理人员的距离，提升的是群众的获得感和满意度。在新的审批模式下，该局的帮办代办科和综合受理科合并为帮办受理科，43名受理人员和18名帮办代办人员整合为最多仅需14名帮办受理员，由咨询导办台统一调度指挥，在节省大量行政人力成本的同时，群众的办事效率得到大幅提升。

据悉，无柜台受理模式通过近两个月的试运行，审批效率提高近1倍，行政成本压减超过2/3。

日照市出台14条措施 推动市场主体高质量发展

□记者 栗晟皓 通讯员 窦文煜 报道

本报日照讯 8月20日，记者从日照市新闻办召开的新闻发布会上获悉，为推动市场主体健康、快速、高质量发展，日照市出台《关于加快培育市场主体激发内生活力的若干措施》（以下简称《措施》）。

据介绍，《措施》主要包括持续降低市场准入门槛、持续激发市场主体活力、持续优化市场主体营商环境三个方面14条措施，内容涵盖市场主体从注册登记到后续发展，再到跟进服务“全生命周期”的针对性需求。

在持续降低市场准入门槛5项措施中，推动新产业、新业态、新模式发展，外资登记“通办、互认、提效”，深化住所（经营场所）登记改革，鼓励企业采取集群注册模式登记，编制发布城市创业“机会清单”等创新性做法系首次纳入日照市政府规范性文件。其中，城市创业“机会清单”是筛选梳理全市范围内项目建设、企业合作等领域的创业机会，逐项明确实施主体、项目概况、项目优势、融资需求等信息，经过精心设计后，面向社会大众，特别是大学生、退役军人等重点群体进行发布，进一步释放城市就业创业机会和场景，鼓励社会大众创新创业，预计在9月份正式对外发布。

持续激发市场主体活力的措施主要侧重于对市场主体后续发展给予全面支持，包括创业支持、财政支持、金融支持、平台建设、降低运营成本和试行企业休眠制度等内容，持续优化市场主体营商环境方面，主要侧重于对市场主体跟进服务，包括包容审慎监管、清理违规收费、构建全流程服务体系等内容。

今年上半年，日照市实有市场主体户数增长11%，居全省第9位，其中新登记企业数量增长9.3%，居全省第7位。

婚育服务网办有了政务服务标准

□记者 丁兆霞 报道

本报日照讯 8月16日，《婚育服务事项全程网办服务规范》日照市地方标准(以下简称《标准》)正式实施。该《标准》是全省乃至全国首家发布实施的婚育服务网办政务服务的标准。

据悉，为认真贯彻落实省、市“双全双百”工程部署要求，日照市梳理确定“全生命周期”主题服务场景28个，其中“婚育服务‘全照办’”业务实现率先突破。该业务由日照市人民政府办公室牵头，涉及政务服务管理办公室、卫健委、公安局、人社局、医保局、税务局等6部门，22家助产机构、79个派出所、6家银行91个网点以及所有基层社区。优化前，申请人最少需先后“跑腿”8次，填报表单11张，提供各类材料52份。优化后，11个事项可全部实现“零跑腿”网上办理，仅需填报表单1张，仅需拍照上传4份材料。同时，申请人不再需要提供原件或复印件，材料全部通过电子证照或政务数据进行共享。

该《标准》规定了婚育服务多部门联合“一链式”全程网办服务的术语和定义、服务内容、服务流程、服务要求、评价与改进等内容。规定了婚育服务联办事项、联办系统等与全程网办相关的术语和定义以及户口婚姻状况变更、生育登记、出生医学证明签发、新生儿落户登记、新生儿医保参保登记、新生儿医保参保缴费、新生儿社会保障卡办理、生育待遇申领等网上审批环节以及出生医学证明电子证照、户口簿电子证照等服务流程。制定该《标准》，对婚育服务和信息平台提供标准规范，有利于降低建设成本、管理成本和服务成本。

□记者 栗晟皓 通讯员 王洁 报道

日照市东港区西部乡村景色。

去年PM2.5和PM10改善率均全省第一

日照交出三年生态环境治理成绩单

□记者 栗晟皓
通讯员 王洁 报道

本报日照讯 记者从8月19日召开的日照市生态环境保护大会上获悉，日照市三年生态环境治理工作取得显著成效，生态文明理念深入人心，蓝天碧水成为常态，生态承载能力明显提升。

近三年，日照市省控以上站点空气质量优良天数比例提高9.7个百分点。其中，PM2.5、PM10、SO_2、NO_2平均浓度分别下降27.1%、28.7%、50%、13.9%。去年，日照市铁腕治污、精准施策，充分利用多项科技手段，PM2.5平均浓度一年下降10微克，PM2.5和PM10改善率均全省第一。

同时，劣五类水体全部消除，全市省控以上地表水考核断面化学需氧量、氨氮分别下降19.7%、22.2%，均值全部达标。针对主城区雨污分流不彻底、个别国控断面水质超标问题，日照市近两年共投资21.9亿元推进老旧小区和雨污分流改造，今年底前将基本实现主城区污水管网全覆盖、全收集、全处理。在土壤污染治理方面，日照市深入开展土壤污染普查和分类管理工作，建设用地、农用地安全利用率均达到100%。

针对突出环境问题治理，日照市把钢铁产业绿色发展和港口、城市扬尘治理纳入“9+3”改革攻坚行动，推动钢铁企业实施超低排放改造，山钢日照公司成为省内唯一达到环保绩效A级的长流程钢铁企业。全面加强各类建筑工地管理，“以克论净”成为常态。市区主次干道机扫率达到100%，日照港边界PM2.5和PM10浓度比2019年分别下降19.6%和25.8%，港城携手、政企同心、城乡统筹的环保工作格局初步形成。

在生态修复方面，日照市积极推进林水会战、海岸带整治和破损山体修复等行动，三年造林34.7万亩，全市森林覆盖率达到27.7%；累计退渔还海2万亩，整治修复岸线8.92公里，近岸海域水质优良率达到100%；历史遗留矿山地质环境治理率达到67.1%，比2017年提高30个百分点，生态承载能力明显提升。

此外，日照市持续完善生态治理体系，先后制定出台《饮用水水源地保护条例》《海岸带保护与利用管理条例》《大气污染防治条例》等地方性法规，同步落实“三线一单”制度，让生态环境分区管理工作走深走实。

近年来，日照市积极落实河湖湾林田“五长制”，河湖管理工作受到国务院表扬奖励，东港区获批国家生态文明建设示范区，五莲县获批省级“绿水青山就是金山银山”实践创新基地。

“证照同销”建立 市场主体快速退出通道

□记者 丁兆霞 通讯员 滕晓 报道

本报日照讯 为进一步优化营商环境，为企业提供全生命周期集成服务，东港区行政审批服务局对准企业开办、经营、变更、注销等全生命周期阶段，持续深化“证照通办”东港模式，通过流程再造，已实现食品餐饮类、公共场所卫生类和刊物零售类等许可和营业执照同步注销、一次办成。

据悉，按照东港“证照通办”新模式，企业只需填写一套申请表，提交一次材料，跑一次办事窗口，即可实现“证照通办”，缩减业务办理时间50%以上，大大降低了申请人的时间成本，实现了市场主体所有证照“一窗办理、一次注销”。东港区“缘偶遇过桥米线店”就是东港“证照通办”模式的首个受益者。负责人刘女士原本打算先注销食品经营许可证，再去东港区石臼街道便民服务中心注销营业执照，结果通过“证照通办”，在东港区政务服务大厅一个窗口不到5分钟就同步完成了营业执照和许可证注销。

下一步，东港区行政审批服务局将继续扩大“证照通办”的适用范围，提升市场主体办事体验。

1-7月岚山外贸进出口总值同比增长47%

□记者 丁兆霞
通讯员 姚文凤 王建炜 报道

本报日照讯 今年，日照市岚山区多措并举加快推动外贸转型升级，着力稳住外贸基本盘，促进外贸新业态实现破题，1-7月份外贸进出口实现稳定增长。据日照海关统计，今年1-7月份岚山区外贸进出口总值317.8亿元人民币，比去年同期增长47%。其中，出口94.5亿元，同比增长34.3%；进口223.3亿元，同比增长53.1%。

据悉，为当好外贸企业的娘家人，岚山区商务局坚持以服务为引领，送政策、问需求、解难题，积极引导外贸企业“线上线下”多渠道开拓国际市场，主动融入RCEP成员国和“一带一路”国家的经贸往来。今年以来，走访外贸企业120余家，发放各级政策汇编、明白纸、一封信2000余份，协调解决企业金融授信、港口通关、国际物流、商事法律等问题40余件。

日照市多方位构建非诉讼纠纷解决机制

□记者 栗晟皓 通讯员 刘召生 报道

本报日照讯 记者从日照市司法局获悉，今年以来，日照市共调处非诉讼纠纷案件36422件，涉及金额9.227亿元，开展矛盾纠纷排查6126次，预防纠纷1307件。

近年来，日照市司法部门把完善纠纷解决机制作为化解非诉讼纠纷的重要途径，通过搭建纠纷化解线上线下平台，发挥调解组织作用、畅通非诉讼纠纷化解渠道、强化多元矛盾化解对接、建立纠纷分级调解逐级上报制度等措施，满足人民群众对纠纷化解方式的多元需求。

在线下，日照市整合人民调解、行政调解、律师调解、公证、行政复议、仲裁等非诉讼纠纷解决方式以及法律援助、基层法律服务等职能板块，建设非诉讼纠纷解决服务中心；线上依托“智慧调解”“日照掌上12348”等网络平台，建设全市一体的非诉讼纠纷化解网络平台并与线下化解平台互联互通。

日照市不断完善基层人民调解组织网络体系，发挥专业性行业性调解组织的作用，巩固拓展“大嫂调解”“商会调解”“老兵调解”“海上调解”“船老大调解”等特色调解品牌；实现了人民调解和医疗卫生、道路交通、知识产权等重点领域调解组织全域覆盖。

日照市关地共同“买单”助力外向型经济发展

小微出口企业享免费红利

□ 本报记者 栗晟皓
本报通讯员 胡明文

8月5日，在莒县的山东成业食品有限公司速冻蔬菜加工车间里，工人们正在将一筐筐鲜嫩的芦笋进行清洗、杀菌、蒸煮作业。经过熟化的芦笋被运往冷冻室内进行速冻、包装，准备装车发往日本、欧盟等国家和地区。

在该公司贸易经理申延波的办公室里，放着一封还未拆封的邮件。“这是海关为我们出具的检验报告，不但检验结果权威性高，而且还不需要公司花钱，这一票货物的检验就为我们省了2000多元！”申延波边介绍边打开信封向记者展示，这是他今年收到的第19份检验报告，看到各项检验指标都符合出口标准，他的脸上露出会心的笑容。

记者了解到，根据相关规定，海关对必须实施检验的进出口商品目录中的进出口商品实施免费检测。对于未纳入目录的，企业可以根据对外贸易需要，自主选择机构进行检测。

“本地农产品加工出口企业多数规模较小，近年来随着用工和交通运输成本的增长，产品的利润空间也在不断缩小，但委托检验费用是必要花费，不然等运到国外客户手中才发现产品存在质量问题时，不但产品会被退运，而且会对公司的信誉造成影响。”申延波说。每批货物出口之前，公司在自行检测后还会送到检测机构进行二次检验，每票货物的检验费用在千元左右。而且产品送检需要公司派专人携带样品驾车近两个小时到市区送样，或是自行联系远在外地的第三方检测机构进行检验，不仅花费财力和人力，而且要经过数日的等待。

对此，日照海关联合日照市商务局与日照市各区（县）加强关地合作，聚力支持外向型经济发展。针对企业特别是小微企业在出口检测中面临的困难，深化“放管服”改革，深化海关与地方政府合作，创新采取地方政府提供资金支持，海关充分发挥区域性中心实验室的技术优势，对于符合条件的出口企业，实行免费委托检测。“委托检测免费有助于减轻企业的经济负担，推动开放型经济高质量发展。”日照海关关长姚志杰说。

“有了海关出具的检验报告，对我们企业来讲是一种无形的代言！”申延波笑着说，“海关出具的检测结果更加具有权威性和说服力，好比是我们的产品质量有了权威检测的背书，这也让客户对我们的产品更放心。”

据统计，今年以来，日照海关联合日照市各区县政府已为相关企业提供进出口货物免费检测154批次、2763项次，免收费用86万元。

项目尚未建成，一条连廊却已与隔路相望的另一商家实现连接——

城市商业在融合思维中创新求变

□ 本报记者 丁兆霞
本报通讯员 卢立平 张惠文

随着芒果时代广场竣工的日子日益临近，越来越多的人对这片区域乃至整个日照城市商圈的未来充满期待。

项目尚未建成，却早已与隔路相望的大润发“一拍即合”，用一条连廊实现了无缝连接，以至于不少人把两个商业项目看成了一家。

有人说，同行是冤家。但在芒果时代广场营销经理李佳盛的“词典”里，更多的是“伙伴”“盟友”。“关起门来单打独斗，难以抵御商海的大风大浪，敞开大门、抱团发展才能互通有无、互促共进，获得更大空间、更多资源、更多机遇。”李佳盛说。

这个商业综合体自打落地那天起，就把自身的发展定位嫁接于整个日照城市中东部商圈大棋局之中。精心布局的商业步行街，还有拟推出的“22：00后”夜文化经济，正好与大润发、银座、新玛特等商业项目形成经营内容和时段的互补。用李佳盛的话说，“错位发展里有空间、差异经营里藏商机”。

芒果时代广场的发展理念与东港区城市商业矩阵发展思路高度契合。“把芒果时代广场引到这里来，就是要将夜市、休闲娱乐等功能融入商业的整体规划，形成一个覆盖城区中东部的多业态、多层次的时尚生活圈。”东港区商务局副局长秦玉波说。

东港区是日照市的主城区、驻地区，人口数量大，文化服务配套完善，港口、机场、高铁等交通线路四通八达。众多资源要素聚集的“磁场”，使得这里成为商业发展得天独厚的“沃土”。

但不容回避的是，面对越来越挑剔的消费者，一味“看看看、买买买和逛吃逛吃”的浅层消费模式面临挑战，无论是商业发展、运营模式，还是经营内容已迎来新的革命。

如何将“过客”变成“顾客”乃至“回头客”，将“人流”变成“客流”，最终转化为“价值流”？东港区的做法就是创新，通过深度挖掘消费者的潜在需求，推动商业路径跳出“要素依赖”，向“创新驱动”转型。

日照市早已提出打造现代化国际海滨旅游度假名城的定位。这对一个地方的发展来说，带来的不仅仅是人气和数据的流量。而东港区商业发展路径恰恰就是打造品质生活和培育新的人气和数据的吸聚点。

早在几年前，东港区就提出要坚持“市区一体、港产城海、融合发展”，打造日照市会客厅，打破空间限制谋篇布局，跨过区域门槛发展产业。

清晰的格局之下，一批与港口贸易、山海旅游等产业高度互补的高端服务项目迅速落地、迅速成长。经过多年的发展，以商务、文创、休闲、会展等为主题的现代服务业态矩阵已经初具规模。聚集众多楼宇、综合体的中央活力区更是打破行政区划，将东港区的商业与山海天的旅游、开发区的商贸物流深度贯通。

打破思维上的“视觉局限”，开放姿态正在触发东港城市经济新的发展“突围”。在“文化+商业+旅游”思路的加持下，“产业”向“业态”的深耕，带来的是全新业态、全新运营模式和全新的消费体验，正给这座海滨小城的发展带来更多机遇和可能。