

各职能部门普遍实行了“下沉式”办公和“一站式”服务，企业和群众反映——

现在办事，省心多了



寿光市行政服务中心大厅，工作人员正在为前来办事的讲解明白纸上的内容。

◆核心提示

在取消、合并、下放27项行政审批事项基础上，今年10月寿光又提出，将目前的市级行政审批事项控制在200项以内，力求做到省内审批事项最少、审批效率最高、行政事业性收费最低。

见习记者 石如宽
本报记者 戴玉亮

众提供最优的服务软环境。

服务细了，跑腿少了

“营造最优软环境，对我们而言就是比服务，看谁的服务更好。”寿光市行政服务中心主任白晓东表示。

服务体现在每一个窗口、每一个环节上。

寿光市发改局行政审批科副科长王筱营介绍：“咨询时有明白纸，请示报告有模板，还给留下电话，不懂的可以随时问。”环保局窗口主任宋惠芹说：“现在局里的内部流程，我们自己办，不用企业再跑了。”

工商局窗口做到“四不让”，即不让政策在工商部门截留，不让差错在工商部门发生，不让时间在工商部门耽误，不让投资人在工商部门受冷落。

在行政审批服务事项办理过程中，寿光市行政服务中心严格执行一次性告知制、首问负责制、直接办理制、承诺办理制、联合办理制、上报办理制等制度，做到严格把关，规范审批。

卫生局窗口对服务对象不说“不能办”，而是多讲“怎么办”，想方设法“为

你办”。

质监局窗口将企事业单位组织机构代码办理时间由5个工作日缩短至3个工作日。

在做好窗口服务的同时，寿光市行政服务中心变“固定服务”为“流动服务”，主动联系企业，上门服务。中心建立了联系企业制度，向各企业发放服务联系卡和征求意见信，了解企业在项目手续办理过程中存在的主要问题和困难，为企业排忧解难。

今年3月和6月，中心先后组织发改、环保、国土、规划、住建等部门，到羊口、侯镇、洛城、古城等镇街项目园区，集中帮助企业完善项目手续。

“‘下沉式’现场集中办公，目的就是便民利民，促进行政审批效率提速。”白晓东说。

程序少了，收费低了

“凡上级明确取消的行政审批事项、行政事业性收费，只要媒体上公布了，不用等上级文件，各部门要在第一时间先执行后完善。”寿光市市长朱兰玺这样要求政府各职能部门。

6月1日，寿光在潍坊率先对27项行政审批事项作出调整。其中，取消行政审批11项，下放行政审批13项，合并、调整行政审批3项。取消的11项行政审批事项涉及城市管理、水利、环保等领域。

近年来，寿光多次对行政许可事项、非行政许可审批服务事项以及行政许可实施主体进行清理，逐步精简、下放、整合行政审批项目，服务理念不断向“便民”方向转变。

工商局对办理家庭农场登记的个体工商户，免收注册登记费、验照年检费和工本费，对设立有限公司注册资本100万元以下的首次货币出资允许“零首付”。质监局质检所免费为有关企业提供生产许可方面的技术服务等。

积极改革收费管理模式，按照行政事业

性收费最低标准、经营服务性收费不高于50%的标准，制定了《涉企收费目录》，对建设投资项目实行“一口收费”，规范了收费行为，减轻了企业负担。

10月16日，寿光市召开了全市第五轮行政审批事项清理工作会议。要求，将目前市级行政审批事项进行新一轮的整顿清理，使市级保留实施的行政审批事项控制在200项以内。

一站式办公，现场审批

在寿光东部，新的政务服务中心大楼主体已经完工，预计明年4月投入使用。朱兰玺要求行政审批单位全部入驻。

新政务中心启用后，将有48个行政审批及服务部门入驻，300个服务窗口开放，“一对外、一表受理、一窗办理、一网运作、一口收费、一次发证”，“一站式”办公和现场审批服务即将实现。以往的受理时间长、填写表格多、服务态度差、推诿等群众不满的现象，将成为历史。

与此同时，寿光市行政服务中心正依托智慧寿光建设平台，加快网上审批服务系统研发，将构建网上3D虚拟办事服务大厅，增强网上预审、场景式服务、便民互动、网上办理等功能，相关政策、办事程序、办事指南全部公开。如果不知道怎么写，有规范的样表，一看就知道。

新政务服务中心不仅是窗口的集中，网络的升级，对中介机构的管理也将进一步规范。

众所周知，部分中介机构垄断制约了行政审批效率。据统计，一个完整的固定资产投资项目审批流程，中介服务能占去2/3的时间。下一步，寿光将成立中介机构管理服务分中心，负责中介机构的招纳、入驻和管理，并向全社会发布公告，邀请有资质的省内外中介机构入驻寿光。未在行业主管部门和纪委备案的中介机构，不得在寿光承揽业务；对超期办件、收费高和质量差的中介机构，坚决予以清退。

网上听民声 线下办实事

热点问题，呈报市领导批示重点解决。最终，市里决定禁止在中心城区从事露天烧烤经营。

随后，城市管理行政执法局开展早上清理、夜间劝阻的集中整治行动，加大对夜间露天烧烤、麻辣烫露天大排档摊点的整治力度。要求烧烤炉一律进店，实行无烟烧烤，麻辣烫露天大排档摊点全部取缔。城管人员实行24小时全天候值班制度，确保投诉有人受理。截至目前，已取缔麻辣烫露天大排档摊点71个，对金光街、幸福路、光明路、晨鸣路、正阳路上的87家露天烧烤店进行了清理整改。

208人接收处理网民呼声

网上听民声，网下办实事。

张凌燕说，“寿光民声”已成为汇集社情民意、化解社会矛盾、纠风治乱、开展监督检查以及为政府决策提供参谋的综合性监督服务平台。

“寿光民声”规定，上线部门由专人监控本部门网页，对咨询类、意见建议类问题，3个工作日内准确答复；投诉类、举报类

问题，5个工作日内调查处理或整改到位。

“104个上线单位，每个单位都有2个人专门接收、处理网民反映的问题。”寿光市监察局副局长、市机关效能监察中心主任刘玉良说。

今年5月至8月，寿光某银行共接收“寿光民声”帖子51条，其中超期回复11条，在全市民声上线部门中，回复率排名倒数。因回复质询帖子效能低下，对此事负有主要责任的李某受到市纪委、监察局的处罚。

刘玉良认为，“寿光民声”通过现代科技与民主监督的有机结合，创新了监督模式，强化了职能部门的责任心和压力感，工作效率大幅提高。

网络监督触角伸到农村

“稻田镇孟家村路面维修到一半就停工了，最近两个月下雨频繁，路面泥泞，出行很不方便，请领导尽快解决。”8月21日，稻田镇陶中村明明超市负责人蒋广杰通过“寿光民声”反映问题。

蒋广杰的超市是党风廉政监督监察中心联系点，经常有本村或临村村民来这里反映

问题。“有咨询政策的，也有投诉的，所有问题几乎都会很快得到解决。”蒋广杰说。

而这样的联系点，寿光市纪委、监察局在全市建立了92个。这一举措，旨在探索农村基层网络监督服务新模式，扩大“寿光民声”平台的受众面，延伸基层纪检监察工作触角，建立市、镇、村三级工作格局。

农村党风廉政建设监督平台是寿光“1+4+N”纪检监察工作模式的一部分。“1”即建设“寿光市党风廉政建设监督监察中心”，“4”即搭建农村党风廉政建设监督平台、权力事项运行监察平台、“寿光民声”网络监督服务平台、市纪委监察局办公平台，“N”即市纪委各室自主开发的多个纪检监察工作系统，目前已建成9个。

如今，“寿光民声”实现了群众监督、舆论监督、专项监督和网络问政的全方位结合。创办5年来，寿光信访总量逐年下降，今年较去年同比下降35%，公安信访量同比下降70%，省级以上环保信访量同比下降81%。

“寿光民声”被中纪委称为“扩大基层民主的寿光实践”，而省纪委将其总结为“网络互动服务的寿光模式”。2012年，“寿光民声”荣获“中国地方政府创新奖”提名奖。

见习记者 石如宽
本报记者 戴玉亮

5年解决12.3万个民生问题

“寿光民声”创建于2008年11月。经过5年的运作，上线单位由最初的28个行政部门扩大到104个部门和公共服务单位，涵盖了群众生活、企业生产的方方面面，到目前已接收群众留言18.7万余条，先后受理解决用水、用电、取暖、交通出行、子女上学、蔬菜大棚保险等事关群众切身利益的民生问题12.3万多件，回复率100%，群众满意度达97%以上。

“我们接到的投诉大部分是发生在群众身边的小事，但也有比较棘手的难事。处理好一条留言，就化解掉一个矛盾，不论事大事小，只要是群众反映的，都有问必答，有求必应。”寿光经济发展软环境投诉中心副主任张凌燕说。

每逢夏天，新兴街夜市噪音一直是“寿光民声”的投诉热点，几次整改但成效不大。“寿光民声”工作室编辑了《寿光民声



“寿光民声”网站工作室。

石如宽 戴玉亮 报道

甘当项目服务员

见习记者 石如宽
本报记者 戴玉亮

今年6月，与潍坊发改委对接，派专人帮助年产5000吨新型环保阻燃料六溴环十二烷项目、东宇金海商城建设项目、中阳房地产寿光铁路花园文苑项目转报潍坊，完成立项手续。7月，帮助山东中材默锐水务有限公司寿光开发区再生水回收利用、寿光市城区排水工程2个项目转报潍坊，完成立项。9月，帮助寿光光博置业有限公司建设圣地茶博花卉城项目转报潍坊，完成立项。

“工作中，要想企业之所想，急企业之所急，甘当项目上的服务员。在重点领域、重点项目上，安排专门人员帮助企业跑手续，促进项目尽快落地。”寿光市发展和改革委员会局长王全国说。

“为啥我在浙江、江苏都能上的项目，到你这里就不行了？”经常有化工项目投资者不理解。“前几年可以，但现在不行了，因为国家政策不允许了。”王全国就得向他们解释。

必须让投资者了解国家政策，王全国意识到。因为国家政策每年都在调整，只有选择国家鼓励发展的产业、行业来投资，才能顺利通过审批，对企业也更有利。

让企业了解，必须自己先吃透政策。寿光发改局成立了由副局长牵头的4人发改政策信息团队，专门负责国家最新政策信息、国务院各部委最新政策动向、中央文件精神收集和整理，做到把握政策信息“稳、准、快”。从而明确国家支持的投资方向和重点，为制定工作部署打下坚实基础。

同时，他们对新华财经、新浪财经、凤凰财经等15个政策信息网络来源，每月形成详细报告，有关信息发改系统成员共享，让所有人对政策都能了然于胸。

国家发改委、工信部、银监会等有什么政策动态，寿光发改局都能第一时间捕捉到，并立即研究有利于寿光争取或争取的项目、政策。如在国家今年支持城市基础设施、信息化政策的背景下，寿光发改局申报的城投债项目获得国家4.5亿元批复，推动“智慧寿光”项目上报有望获政策性银行贷款支持。

“我们不仅要做好政策上的咨询员，为企业讲明国家出台的扶持政策，明确投资方向和重点，更要做好流程上的讲解员。很多企业不明白先办什么，后办什么，需要哪些具体材料。我们就得仔细讲解，让企业少走弯路。”寿光发改局副局长陈沂涛说。

在寿光市行政服务大厅发改局窗口，建设项目立项行政审批科副科长王筱营介绍，好多前来办事的人员对每亩地投资强度、建设密度不清楚，即便网上有明确提示，也不一定都能看懂。这样就在第一次来办理时，全部告知对方，还送上一份明白纸。

“所有项目全部纳入窗口，充分授权窗口，避免办事人员两头跑。审批窗口做好前期沟通、指导，材料齐备后，当天受理。”王全国说。

寿光发改局副局长杨学然时常陪着企业跑手续。有一次，他和该局其它4位为企业跑项目的副局长在济南不期而遇。“有时候企业对程序不熟悉。从产业政策的把握、项目申报报告的编制，到工艺设备、节能环保要求，以及项目的可行性、经济效益等，我们都帮着分析。”杨学然说。

在常年分析政策和与企业打交道中，寿光发改局对哪个地方有哪些项目，投资多少，什么时候动工、竣工，全都如数家珍。在发改局，班子成员及业务科长都能把全市的重点企业，甚至更多项目的利税情况了如指掌。

“谋划和推动项目，最大限度争取政策资源，全力推动寿光经济社会发展，是我们的重要任务。”王全国说。

对潍坊市重点调度的140个过亿元导向计划项目、“潍坊市十大重点工程及百个重点项目”中的8个重点项目以及全市53个重点项目、48个战略性新兴产业项目，寿光发改局加大资金、土地等要素的倾斜力度，形成推进项目建设的强大合力。

目前，寿光已有12家银行，但基金、创投、证券类融资产品和金融手段，企业用的还很少。王全国称，下一步，发改局将重点推进债券、基金、银行贷款等融资方式多元化。

导读

22 镇街

让地域文化成果惠及群众

侯镇创新思路，积极作为，依托地域文化资源，让深厚的地域文化绽放光彩、惠及百姓，走出了一条工业立镇、文化兴镇、富民强镇的路子。

23 综合

只要孩子有一口气，就不放弃

“幼吾幼以及人之幼”。孙爱霞创建的“睿扬爱心家园”脑瘫患者交流群，让更多有相同遭遇的人彼此宽慰，相互扶持。去年，她被评为“感动寿光十大人物”；今年，她又当选为“寿光好人”。

责任编辑 李敏

电话：(0531) 85193135