

# 让为民服务底色更鲜艳

## ——记市政务服务和大数据管理局机关党支部

随州日报特约记者 吴财荣 通讯员 祁伶俐 邓筠秋

### 先进基层党组织 汇展

——与荣获全省先进基层党组织面对面——市政务服务和大数据管理局机关党支部

政务热线荣获全国“服务之星”、机关及政务服务大厅获评“全国巾帼文明岗”、“放管服”改革经验全省推广、“一网通办”考核全省名列前茅、相关科室连续两年获全市“群众满意十佳单位”。前不久,随州市政务服务和大数据管理局机关党支部获得“全省先进基层党组织”殊荣,打造便捷、高效、规范、智慧政务服务“总客服”做法成功入围全省法治政府建设示范创建项目,市委常委会讨论通过该局为第三届湖北改革奖推荐单位……

这些荣誉因何而来?以党建为引领,不断夯实基层组织,始终牢记为民服务的初心,站在群众的立场上思考问题、采取措施、解决问题,便没有克服不了的困难,事业也会无往而不胜。市政务服务和大数据管理局党组书记、局长、市大数据中心党组书记王茂芳深有感触地说:

“千般苦”换来“一声好”

政务服务大厅是连接政府与群众的桥梁纽带,是服务企业群众办事的形象窗口。该局首创“1+4”功能型党支部,将局机关支部16名党员和各窗口55名党员划分为5个党支部,充分发挥支部战斗堡垒和党员先锋模范作用,让党支部和广大党员成为争先创优、服务群众的旗帜。

“服务只有更好,没有最好。”高效办成一件事”一直在路上。“第一功能党支部书记、不动产中心窗口负责人刘兵介绍,“办理不动产登记属于高频业务,群众的感受最为直接。这些年,我们一直在提速。部分高频事项法定需30个工作日,去年减至5个、3个工作日,今年4月开始缩短到半天可办结。绝大部分事项已实现1天内办结,有4项业务立等可取。”

人社窗口负责人、第二功能党支部书记张洋告诉记者,人社窗口率先在全省开展“快办”服务行动,把相关政务服务事项集中打包,多个事项在一个窗口受理,内部拆包分办,按费办结,统一送达。目前已办事3000余件,减少跑动次数,节省办事时间。今年6月,通过开展“局长、科长走进流程”活动,列出22个清单,各对号入座、分管领导陪同服务对象走流程,感受堵点、痛点,找出症结所在,加以解决。

该局强化党组龙头作用,夯实支部堡垒作用,发挥党员先锋模范作用。持续开展“红旗党支部”创建,每月支委会雷打不动开展讲评工作。坚持在政务服务大厅开展“党员先锋岗”“党员服务之星”评选活动,掀起比学赶超、服务群众热潮。

市自然资源和规划局工作人员周晓东在窗口工作达12年之久,多次获评“党员先锋岗”。他坦言,自己有十几年党龄,从未忘记全心全意为人民服务的宗旨。很多群众来办事是“两眼一抹黑”,他和同事发挥业务熟悉优势,为群众提供上门服务。仅今年上半年,他和同事上门为60多个农村危房改造户办理了相关手续。

群众利益无小事,一枝一叶总关情。为缓解办事群众停车难,去年10月,该局争取市政府支持,新建1个停车场,增加250个车位。各支部发出号召:“把麻烦留给自己,把方便让给群众。”大厅工作人员自觉把车辆停到新停车场,腾出就近车位给办事群众。

帮代办办服务是政务服务的一大品牌。过去,筹建项目、工程建设,千头万绪,费时费力,让许多企业感到“头疼”。该局通过开展“我为群众办实事”活动,实现从申请到出证的全程帮代办办服务,让群众切身感受到随州政务服务带来的“速度”和“温度”。自帮代办办服务推行以来,累计为黄鹤楼酒业、卓尔智城、东风马可迅等230余家企业提供专业化、精准化全程免费帮代办办400余次,深受群众好评。

“服务之星”缘于为民“初心”

2020年7月,市政务服务热线获得第四届全国政府服务热线年会“服务之星”奖。

随州缘何能从全国345个参评城市中脱颖而出?市政务服务和大数据管理局党组成员、副局长毛海峰认为:“缘于一颗为民的‘初心’。把‘人民至上’变成实际行动,将便民惠民作为终极目标,‘群众事,无小事’‘悉心办,无难事’便可真正实现。”

郭婧是第一批来到市政务服务热线的工作人员,对热线的变化感受颇深。她说,最初实行人工接听,一个渠道受理,热线火爆,接不通,群众意见很大,怎么办?实行智能化升级,打通系统平台。

工作人员业务不熟,回答不专业,怎么办?建立知识库、专家库,并及时更新。

涉及部门推诿扯皮、历史遗留问题,办理不到位,怎么办?每季度就投诉热点,形成问题专报,报各级领导推动解决;对办理不满意的,实施工单重派、协调督办、“两办”督查,推动问题解决;将12345政务服务热线办理的好差评结果纳入市管领导班子的履职尽责考核范畴,把干部评优奖优的话语权交给群众、企业,逼着有关部门履职尽责。

政府部门服务专线过多、号码难记,怎么办?实行优化整合,整体并入14条热线,双号运行13条热线,设分中心热线6条,实现“一号对外”。

群众诉求渠道单一,怎么办?积极拓展互联网渠道,丰富受理方式,满足企业、群众个性化、多样化需求。开通市政府网站、随州新闻网、“随州12345”微信公众号、“鄂汇办APP”等多个受理入口,增设“便民服务”“网上预约服务”功能。

战疫期间,党员干部全员上阵、靠前指挥,12345政务热线24小时畅通群众与政府联系渠道,日均接电话量1.6万余个,成为解决群众“急难愁盼”问题的“生命线”。

设置“营商环境专席”,增加“企业直通车”版块,建立企业诉求“1个工作日签收、一般问题5个工作日办结、疑难问题15个工作日办结”工作机制。目前已为群众解决疑难、遗留问题3000余件。工单处理和及时性、回访满意度均达到100%。

在全省首创高频诉求“一键送达”。群众只需在手机上动手指,提交的问题便可直达经办人办理。首次纳入“一键送达”办理的高频诉求50类,经梳理,到各县(市)区点对点业务条线2200余条。

“对群众负责,让群众满意。”12345热线平台自2017年1月成立以来,已服务企业、群众50万人次,群众满意率达98%以上。

“改”出活力“革”出效率

企业开办“210”标准服务全面落地、不动产登记24小时不打烊、工程建设项目审批改革全省领跑;

所有事项办理时限在法定时限基础上压减了70%,30%以上事项能即来即办,90%以上事项“最多跑一次”就能办结、全程网办事项占比超过90%……

这是我市“放管服”改革带来的变化,但它只是“冰山一角”。

“矢志不渝深化‘放管服’改革,创新‘六个一’模式,通过‘一网共享’,提升群众办事便捷度;通过‘一窗通办’,促进审批服务规范化;通过‘一次办好’,增强企业群众获得感;通过‘一号对外’,延伸政企沟通快车道;通过‘一网统管’,夯实监管能力硬底座;通过‘一体推进’,划出招投标监管高压线。所牵头推进的改革项目亮点纷呈,真正成为了有呼必应、无事不扰、企业信赖、群众认可的‘店小二’。”王茂芳说道。

找准“放管服”改革的方位,明确“短短板”“软肋”,有的放矢推进审批服务便民化,让群众在审批办事中感受到实实在在的方便。

打破数据壁垒和“信息孤岛”,推进部门政务信息互联互通。率先在全省实现信息公开平台市、县、乡镇三级全覆盖,并率先开设政务公开专区。

加大“放”的力度。不断提标100处镇村两级政务服务示范点,实现“一站式”。今年上半年,共确定111个镇村级(11个镇级、100个村级)政务服务示范点,让政务服务直抵百姓家门口。

改革“管”的方式。推动实现市、县两级平台公共资源交易活动全程电子化、远程异地评标常态化、综合监督管理在线化、行政执法联动化,保证金缴纳保函替代化,基本实现依法必须招标的工程建设项目在线招标、投标、开标、评标率100%。同时,大力推行招标文件标准化,进一步降低市场主体制度交易成本,优化招标投标市场环境。

提升“服”的效率。聚焦企业群众“高效办成一件事”,深入开展政务服务减事项、减材料、减环节、减时限、减跑动“五减”专项行动。

大力推行“一件事一次办”。及时上线高频“一件事”,梳理“导引式”主题事项,解决群众办事不知道找哪个部门、搞不清楚准备哪些材料、不清楚如何办理的问题。申报材料大精简。免提交申请材料项



▲ 2020年7月,市政务服务和大数据管理局政务服务热线荣获全国“服务之星”



▲ 2021年6月,市政务服务和大数据管理局机关党支部荣获“全省先进基层党组织”

目占比27%,对51类电子证照类申请材料在线共享调用占21%,部分事项实行告知承诺制,减少审批材料。

“一网通办”全省领先。加速建成“鄂汇办随州旗舰店”,实现100项高频事项“一网通办”。去年“一网通办”全省考核获评优秀等次,进入全省“第一方阵”。

“一事联办”惠及群众。为方便群众办事,市级政务服务大厅设置了13个不动产登记业务综合受理窗口,确保了不动产登记业务的统一受理、统一办理、统一缴证、统一发证。

推动跨区域通办。与广东东莞、河南信阳、“襄十神”等城市开展跨区域通办合作,减少企业群众“多地跑”“折返跑”。目前,与“襄十神”的27个市区开展“省内通办”合作,首批合作事项达71项,与东莞市开展“跨省通办”合作,首批合作事项超过200项。

金杯银杯,不如老百姓的口碑。2020年以来,市政务服务大厅收到企业和群众感谢信103封、锦旗64面。在全省营商环境第三方测评中,群众企业均给予我市政务服务环境较高评价。

征途漫漫,惟有奋斗。面向“第二个百年”的奋斗目标,市政务服务和大数据管理局党组正团结带领政务大厅所有人员,不忘初心、不辱使命,当好推动改革的“排头兵”,打造政务环境的“新高地”,成为一心为民的“总客服”。

# 热烈祝贺市政务服务和大数据管理局机关党支部 被授予“全省先进基层党组织”称号!

## 军民同心 鱼水情深

# 我市广泛开展“八一”走访慰问活动

## 我市推进 不动产电子证照场景化应用

随州日报讯(通讯员李俊)为弘扬拥军优属的光荣传统,营造全社会尊崇军人的良好氛围,在中国人民解放军建军94周年到来之际,随州市广泛开展形式多样的走访慰问活动。

军民鱼水一家亲。各地党委政府领导亲自带队看望慰问驻随各部队官兵,并为他们送去慰问品,勉励广大官兵继续保持和发扬拥政爱民的光荣传统,不断加强军地之间的团结合作,积极投身地方经济建设,推动双拥共建取得更大成绩,为“神韵随州、汉襄胥骨”建设再立新功。

共话军民鱼水情。各地各部门、各行业领域采取多种形式普遍走访慰问退役军人以及退役军人家属,

并召开座谈会,认真倾听他们的心声,进一步传达党和政府对他们的关怀,进一步提升他们的政治荣誉感、使命感、责任感。随州高新区召开“八一”建军节座谈会,各位发言代表从不同角度讲述了自己的从军“小故事”。大洪山风景名胜组织辖区参战老兵代表到大洪山革命陈列馆参观,并举行座谈会活动。随州市退役军人事务系统组织20名“随州楷模·最美退役军人”召开座谈会,对谭杰林等20名获得“随州楷模·最美退役军人”荣誉称号的同志进行了通报表彰。

重点关怀显真情。各级退役军人事务部门深入基层、进门入户,重点关怀慰问在乡退伍红军老战

士、老复员军人、烈军属、困难退役军人等,及时把党的关怀和温暖送到他们的心坎上,让他们度过一个欢乐祥和的节日。

“军民团结如一人,试看天下谁能敌”。随州历来有着拥军优属、拥政爱民的光荣传统,军民团结一致、并肩作战,战洪、战贫、战疫,取得了一次又一次的胜利。历史充分证明,人民解放军不愧为一只忠于党、忠于社会主义、忠于祖国、忠于人民的英雄军队,是保卫祖国的钢铁长城,是党和人民值得信赖的不可战胜的力量。新的形势下,我们将进一步做好双拥工作,加强军政军民团结,为社会主义现代化建设创造更好的社会政治环境。

随州日报讯(通讯员杨伟贤、黄军军)近日,随州市自然资源和规划局不动产登记中心向全市10家商业银行和1家金融机构发出通知,自2021年8月1日起,市不动产登记中心不再颁发纸质不动产登记证明,全面试行不动产登记电子证照,这是我

市首次尝试在银行金融场景中应用不动产登记电子证照,将为不动产登记电子证照的广泛应用起到示范带动效应。

据悉,自去年7月我市不动产登记电子证照获批使用以来,市自然资源和规划局不动产登记中心积极探索推广不动产登记电子证照的使用,采取“试点先行,逐步铺开”的方式推进,率先选择银行金融机构作为试点,再逐步扩大到不同应用场景,最终实现电子证照普遍认可和广泛使用。银行和金融机构可通过湖北政务网下载打印不动产登记证明电子证照。纸质与电子证照两者具有同等法律效力,可作为法定办事依据和归档材料。

不动产电子证照的应用将极大地优化我市营商环境,推进审批服务便民化,不断增强企业和群众获得感,提高不动产登记服务质量和效率,为企业及群众提供高效、便捷的服务。

“送清凉”活动现场,公司负责人为工友们一一送去藿香正气液、仁丹、风油精、花露水等防暑降温慰问物资,并向工友们表达大家对大家的关心,嘱咐大家在保证安全生产的同时,需注意身体健康,防止高温中暑。要求项目部落实好高温防暑降温措施,加强监督检查,加强现场作业人员巡视;严格控制加班加点,保证工人身心健康。对办公区、施工区、仓库、材料堆场等易燃、易爆重点防火要害部位,定期检查,提高安全意识,加强自防力度,发现问题立即处理。

此次送清凉活动的开展进一步激励了全体员工工作积极性,鼓舞大家全身心投入到项目建设中。目前,随州御府项目部已制定高温防暑降温措施,并在工作群中进行多次提醒,要求高度重视安全问题。

“每年梅雨季节这里很容易引发洪涝灾害,今天看到红石河行洪道上的拦坝被拆除,我们就放心了,也安心了。”当地村民连声叫好。

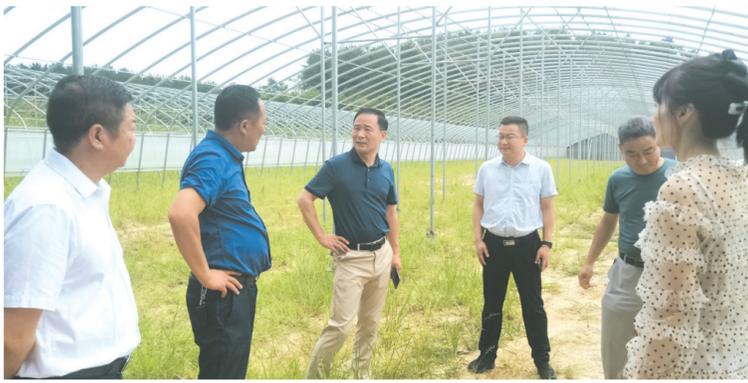
当前,防汛进入关键期,为确保平安度汛,城南新区将继续加强排查整治力度,保证河道行洪畅通,确保人民群众生命财产安全。

## 中国一冶随州御府项目部 开展送清凉活动

随州日报讯(通讯员周小盼)为进一步做好施工现场防暑降温工作,保护作业人员在施工过程中的安全与健康,近日,中国一冶随州御府项目部开展“清凉一夏”送清凉活动,中国一冶公司负责人为工友们送去缕缕“清凉”。

“送清凉”活动现场,公司负责人为工友们一一送去藿香正气液、仁丹、风油精、花露水等防暑降温慰问物资,并向工友们表达大家对大家的关心,嘱咐大家在保证安全生产的同时,需注意身体健康,防止高温中暑。要求项目部落实好高温防暑降温措施,加强监督检查,加强现场作业人员巡视;严格控制加班加点,保证工人身心健康。对办公区、施工区、仓库、材料堆场等易燃、易爆重点防火要害部位,定期检查,提高安全意识,加强自防力度,发现问题立即处理。

此次送清凉活动的开展进一步激励了全体员工工作积极性,鼓舞大家全身心投入到项目建设中。目前,随州御府项目部已制定高温防暑降温措施,并在工作群中进行多次提醒,要求高度重视安全问题。



近日,随州市审计局乡村振兴驻村干部到曾都区何店镇桂华村报到,对接驻村工作相关情况,并前往蔬菜基地考察,为发展出谋划策。(随州日报通讯员 李 蕾摄)

## 随县检察院 开展未成年人社区矫正专项检查

随州日报讯(通讯员刘媛媛)为进一步加快推进未检业务统一集中办理工作,监督未成年人社区矫正活动规范有序开展,促进未成年社区矫正对象顺利融入社会。近日,随县人民检察院未检部门联合第三检察部开展了未成年人社区矫正检察监督工作。

检察官认真查阅未成年社区矫正对象台账资料和相关档

案,详细了解未成年社区矫正对象的日常表现,参加公益劳动的情况,并对社区矫正工作人员是否独立管理未成年社区矫正对象,是否存在脱管、漏管等情况进行深入核实。

“你要好好珍惜这个机会,在今后的学习工作中要学法、懂法、守法,要以一种积极乐观的心态来面对生活中的困难。”在与未成年社区矫正对象谈话中,

检察官对其生活、学习、参加公益劳动情况、思想动态、面临的问题等作了详细了解,叮嘱其要自觉遵守社区矫正规定,积极改过自新,早日回归社会。

今后,随县检察院将继续积极发挥未检工作职能,开展多领域的未成年人法律监督活动,全面加强与各职能部门的沟通协作,形成工作合力,全面保护未成年人的合法权益。

## 广水市自然资源和规划局 优化服务方便群众

随州日报讯(特约记者余尚军、通讯员雷承新、余江、实习生冯佩珊)“真的没想到我的证办得这么快,三月份签的购房合同,今天就通知我来签订交房协议,领取钥匙,不动产证也办好交给我。真的感谢这个好政策,让我们买得舒心,住得也安心!”近日,当翡翠山湖楼盘购房户梁女士接过黄灿灿的钥匙和红彤彤的不动产登记权证书时,喜悦的心情溢于言表。当日,广水市新建商品房“交房即交证”颁证现场,翡翠山湖楼盘共有32户购房户在收房时领到了不动产登记权证书。

广水市自然资源和规划局党组在党史学习教育中,坚持以人民为中心,把解决群众最关心、最直接和最现实的问题作为导向,扎实开展“我为群众办实事”实践活动。该局不动产登记机构主动作为,启动新建商品房项目“交房即交证”便民措施,“交房即交证”

就是新建商品房项目交房前,自然资源和规划局与住建、税务、优化营商环境办等相关部门联动服务,购房人缴清税款和维护基金等费用,不动产登记部门提前介入,为其办理不动产登记,购房者在收房拿钥匙时,即可同步领取不动产登记权证书。实现“交房即交证”对于购房者来说是一件大好事,能有效保障购房者合法权益。同时,能倒逼房地产开发企业提升自身品质,开展更好的服务,促进房地产行业健康发展。

下一步,该局将进一步扎实开展“我为群众办实事”实践活动,不断创新工作举措,优化登记流程,压缩办理时限,充分运用“互联网+”平台,深化信息事项集成服务,用最便捷的流程、最快的速度、最好的质量服务企业和群众,不断增强群众的获得感和满意度。