

# 构建“政务零距离”工作体系 不断提高政务服务数字化水平

## 塑造“网办5次方”龙口品牌

为破解企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁问题，让数据多跑路、群众少跑腿，适应互联网加政务服务的新形势、新要求，龙口市聚焦“数字化”建设，围绕推动云帮代办、提升网上减证便民、推进网上跨域通办等方面精准发力，不断提高政务服务数字化、便利化水平，为实现高质量发展，优化营商环境，建设重点工程、服务重大项目提供有力支撑。

### “网上办”+“帮你办”增添服务“温度”

通过开发“龙e办·云上客服”系统，组建“龙e客服”团队在线为办事群体答疑解惑，并推出到期提醒等暖心服务，主动靠上服务群众，持续提升全程网办率。充分发挥政务服务大厅自助设备优势，设置“网上办事专区”，为办事群众提供网办服务，尤其是对大龄、不会微机操作的群众，安排专人进行手把手网办辅导，提供全程帮办指导服务，确保群众更加便利地网上办事。根据日常办理和群众咨询情况，对去年编制的“白话版指南”进行调整完善，梳理优化网上办、掌上办服务指南27项，针对群众不易理解、经常咨询、容易出错的地方，进一步添加注释、提示或解释说明，标注审查要点，便于群众理解和操作，最大限度减少跑动次数，让群众“零基础”也能办成事，为群众办实事，实现“人在家中坐、证书手中拿”提供有力支撑。

### “网上办”+“免证办”提升审批“速度”

通过对企业群众在办事过程中常用



群众只跑一次就办好证件。

的证照、证明进行梳理，实现证照、证明线上获取、免于群众提交纸质版材料，畅通审批无纸化路径，实现群众办事“更便捷”。依托烟台市一体化电子证照库，通过“爱山东”手机APP“我的证照”模块，出示身份证二维码，即刻完成身份核验，身份证复印件即时打印，通过“手机亮证、在线验证、授权打印”，无需群众出示实体证照、证明，凭借一部手机就可顺利办理业务。持续推进证照配置和制发工作，目前共配置电子证照类型73个，新办业务在办结同时，同步制发电子证照，并加盖电子印章推送到电子证照库，今年以来共制发归集电子证照1339个，为电子证照数据共享应用打好坚实基础；推行电子签名（自然人）和电子签章（法人）网上申报，今年以来通过使用电子签名签章办理的企业登记业务达3856件，极大地提升了审

批速度，给办事群体带来了诸多便利。

### “网上办”+“信用办”确保审管“精度”

通过将信用信息查询嵌入审批流程，受理时系统自动核验申请人信用现状；同时将审批信息推送到龙口市公共信用信息平台进行公示，平台自动匹配、实时推送到各行业主管部门和执法部门，如发现违规情况，主管部门会将失信主体作为重点监管对象，确保对守信者“无事不扰”，对失信者“利剑高悬”，从而打造审批部门“事前把关”、执法部门“事后查处”、监管部门“前后联动”、信息平台“数据归集共享”的整体流程，实现了信用信息可核验、承诺内容可核查、承诺全程可追溯的闭环管理。

### “网上办”+“就近办”延伸政务“宽度”

通过与金融机构开展“政银合作”，方便群众就近“一站式”办理个体工商户登记、农民专业合作社登记等31个行政许可事项。在各邮政机构设置“邮政合作专区”，持续完善基础设施配置，对外提供“政邮一体化”便民服务，推出更具引领性的示范工程。在村级和融合发展区便民服务中心，设置便民服务、帮办代办、综合受理3类窗口，将公司注册、公共场所卫生许可证、个体工商户登记等部分县级行政审批事项延伸至基层，配备业务专网和互联网接入计算机，实现网办公环境到位，以网上办结合现场办等方式，推动便民服务就近办。

### “网上办”+“跨域办”突破业务“维度”

通过开发“跨域通办·云端助理”创新运用远程交互技术，结合人脸识别、身份验证、远程打印、在线指导、辅助填写等手段，使得办事群众能够以视频“面对面”方式，实现跨区域事项的办理，不必改变各地区原来业务办理规则和受理系统。目前共与25省381个地区签订政务服务“跨省通办”合作协议，打通了群众跨域通办通道。“跨域通办·云端助理”启动后，进一步打破空间壁垒、突破权限制约，通过“云见面、云端批、云办结”的方式，在龙口与其他地区之间架起一座“无感漫游”的桥梁，实现企业群众与政务服务的“双向奔赴”。（王军华 徐茂昕）

## 特殊的家庭聚会

日前，一场特殊的家庭聚会在龙口市石良镇丰仪店村史馆举办。七甲镇上田家村军属田普恒、邢美霞夫妇邀请家中十几位亲人来到丰仪店村祭奠1942年3月30日在丰仪店战斗中光荣牺牲的53名抗日无名烈士。他们还仔细参观了53名龙口籍军人采集的全国各地疆土，听取了丰仪店战斗和53份疆土背后的故事。

田普恒父亲有兄弟七人，此次家庭聚会，除了去世的大伯二伯外，田普恒父亲和四个叔叔全部参加，其中四叔田增传专程从天津回到老家。田普恒的祖父田敬信是解放前加入党组织，从事党的地下工作。田普恒父亲兄弟七个先后出生在兵荒马乱的抗日战争和解放战争时期，从小就对和平幸福的生活充满向往。

七甲镇是著名革命老区，红色文化丰富。1938年天福山起义的山东抗日救国军第三军西上黄县，在七甲附近活动并接受改编，在这里创办了“胶东圈杨兵工厂”“大众报社”“胶东特委党校”等抗战机构，七甲还是著名战斗英雄任常伦的故乡。扎根红色沃土，接受红色文化熏陶，同时在田普恒祖父的引领下，老兄弟七人有四人参军入伍，在上世纪六七十年代肩负起保家卫国任务。老三田增国、老四田增传和老五田增智分别在今年和去年光荣领取了党五十年纪念章。田普恒叔叔第十一位，在各条战线努力工作，都是单位骨干，其中有二人参



听取龙口市武装部工作人员张青厚（右二）讲解丰仪店战斗和53名龙口籍军人事迹。

军。在年轻一代人中，田普恒、邢美霞的儿子田世玉2022年3月参军入伍，在部队表现优异。田家两代人对田世玉参军入伍很是鼓励，田普恒和邢美霞夫妇用行动支持儿子在部队安心服役。去年6月，田普恒夫妇听到丰仪店战斗感人故事后，决定捐款5000元，资助龙口市人武部筹办的“钢铁长城”，征集龙口籍军人驻地疆土活动。

当家庭成员看到田世玉在筹备“钢铁

长城”纪念品时写下的“海滨龙口赞声扬，漳州赏月夜未央，保家卫国无对手，谁人与我好时光”的寄语时，都为田世玉能够建功军旅感到高兴和自豪，希望田世玉更好肩负责任，传承光荣传统，争取更大进步。田普恒表示，这次参加活动的家庭成员都是共产党员，也算是田家的一堂特殊党课，我们的长辈见证了民族的独立和解放，下一辈也已经投身新时代国防建设，新时代的幸福生活来之

不易，以后更要勉励家中儿女爱国敬业、勤勉自强，为祖国繁荣昌盛尽自己的微薄之力。以后要召集更多家庭成员参加这样的聚会。

近几年，龙口市充分利用红色资源，通过讲述感人故事，进行沉浸式场景接触，让红色文化如春风化雨滋润群众心田，不但要珍惜今天的幸福生活，还要接过保家卫国的接力棒，一棒接一棒。

（王军华 张青厚 邹恭冉）

## 龙口市委编办当好“四员”

# 以人才工作为切口谱写党建大文章

今年以来，龙口市委编办以新出发点，以融为标准尺，通过当好“勤务员”“宣讲员”“调查员”“服务员”四种角色，将服务人才工作有效注入机关党建活动中，实现“1+1>2”的融创效果。党建典型案例获评龙口市“培塑红色标杆·引领突破发展”党建创新大赛特别推荐奖，在该市范围内作经验推广。

### 当好“勤务员”

将机关党建当作人才招引“主战场”

主要领导发挥“头雁作用”，借助服务企业“大小专员”独特作用，利用自身业务优势，积极参与职能部门和龙口市“十大产业链条”100家重点企业常态化储备1000个优质岗位的“政企联合招聘团”，到高等院校开展专场招聘会帮助企业招聘人才。在东北林业大学、沈阳化工大学等高校，龙口市委编办向学生讲解龙口市人才新政和道恩集团招才引才意向，尤其针对

道恩集团在HNBR电池碳管分散剂、轮胎用气体阻隔层DVA等汽车领域急需的高新技能创新人才展开定向招聘，单场525人有意向“投简历者”提交了申请材料，比例高达50%，5名硕士、博士高层次人才当场达成初步签订意向。

### 当好“宣讲员”

将机关党建当作人才新政“大课堂”

与龙口市委组织部党委、机关工委党支部共同到道恩集团开展“‘创新’是 唯在得人”联合主题党日”活动，向企业宣讲机构编制服务人才工作举措和龙口市引育育才新政策、好政策，重点宣讲“烟台优才卡”高层次人才政策及龙口政企联合“引育用计划”。对全职引进获得“烟台优才卡”的高层次人才，龙口市委编办在用人单位编制员额内直接办理人编手续，最迟2个工作日日内办结。针对高端化工、生物医药、化纤纺织、汽车及零部件等领域

引进的高端人才，在企业挂职3年期满后，经本人、政府、企业三方选择，选择留企或到事业单位任职，在企任职期，政府按照事业单位标准发放工资、缴纳保险，企业对签约的博士、硕士按不低于事业单位应发工资的50%和20%发放津贴补贴。

### 当好“调查员”

将机关党建当作基层调研“第一线”

通过观看道恩集团人才宣传片、参观“道恩人才基地”、举行“人才助企·倾心服务”座谈会等“六个一”活动，龙口市委编办认真研究道恩集团人才架构，听取企业HR对人才工作政策落实情况，收集基层员工对人才工作的意见建议，了解龙口企业在发展中面临的人才卡点和瓶颈等现实问题，一线调查、现场会商，为今后机构编制资源向基层下沉、向重点领域倾斜提供科学决策依据。座谈会上，龙口市委编办政策法规科、机构编制科等科室负责同志

志现场解读“高层次人才周转编制”、龙口市人才工作领导小组成员单位及职能分工情况，在给企业吃下了一颗“定心丸”的同时，也给自身党员队伍务实扎实的工作作风上上了一道“保险阀”。

### 当好“服务员”

将机关党建当作凝心聚魂“最前沿”

连续两个月为近几年进入机构编制工作岗位的“桑梓计划”机关党员干部、“英才计划”的外地人龙公务员、优秀毕业生党员举办“忆入党初心 编织幸福生活”集体“政治生日”主题活动。当月过“政治生日”的党员，通过分享自己的人生故事，畅谈入职编办以来的感受和体会、交流“龙风计划”的情感收获和人情体验等方式，进一步增强了编办新进人才的自豪感、归属感、幸福感，也强化了党员身份意识和责任意识，激发了编办党员“红心向党、服务改革”的先锋模范作用。（王军华 孙科）

## 龙口市人社局：

# 开展“薪暖农民工”服务行动

近日，龙口市人社局组织就业、社保、监察、仲裁院、劳动关系科等相关科室，走进工地、园区、企业、零工市场、社区开展“薪暖农民工”服务行动，为农民工排忧解难，当好“护薪人”。

在工地现场，工作人员就农民工关心的农民工工资发放、劳动合同签订、工伤管理等问题进行了详细解读，现场对总包单位、分包单位和部分农民工宣讲《保障农民工工资支付条例》《劳动合同法》《工伤保险条例》等法律法规，与农民工朋友进行交流，宣传讲解烟台欠薪维权投诉二维码等便民投诉措施，听取收集相关意见建议，现场解答疑难问题。在龙口市西城区零工市场，向零工群体宣传相应政策和劳动法律法规和维权途径，发放

宣传材料切实保障务工人员的合法权益。

结合“人社干部联百企”活动和日常巡视执法检查，该局深入华为产业园、幸福连城产业园等园区和江达汽车配件有限公司、科诺尔玻璃科技有限公司等企业，采取“监管+服务”的形式，开展送法进园区、进企业活动，对《劳动合同法》《社会保险法》进行面对面宣传，要求企业落实用工主体责任，减少用工风险。同时现场解答企业问题，帮助企业纾困解难。他们还把就业、社保、监察、仲裁等窗口直接“搬进”松园等社区，为群众提供宣传服务，通过发放宣传手册，现场释法等多种方式，针对群众关心的热点难点问题进行解答，得到群众一致好评。（王军华 李俭 万泽群）

## 龙口市总工会：

# 慰问高温场所一线职工

为切实落实好高温季节职工防暑降温工作，做好高温场所生产作业的一线职工健康服务和保障，日前，龙口市总工会带着矿泉水、西瓜、茶叶、花露水、藿香正气水等防暑降温物资，到高温作业车间、露天作业场所、企业生产一线开展“夏送清凉”活动，为高温下坚守岗位的环境工人、外卖小哥、警务人员、车间工人等一线职工，送上“娘家人”的关怀。

每到一处，龙口市总工会相关负责人详细询问了一线职工的工作和生活情况，向奋战在高温中的广大劳动者表示亲切慰问和衷心感谢，再三叮嘱大家要时刻关注好自己的身体状况，科学合理安排好作息时间，劳逸结合，防止高温中暑。

“夏送清凉”是龙口市总工会多年持续开展的“四送”品牌活动之一，是深入贯彻落实“我为群众办实事”的一项重要举措。今年，该市各级工会组织开展了多层面的走访慰问活动，惠及职工12000余人。（王军华 尹航）

## 龙口市中医医院：

# 义诊团队来到百姓家门口

18日，在我国第六个“医师节”即将来临之际。龙口市中医医院组织外科、内分泌科、心血管科、针灸康复科、肛肠科、骨科、儿科等临床科室医护骨干，前往诸由镇镇大宗家村开展了“医师节义诊”活动，用实际行动把医院关爱送至村民心中。

义诊现场，每位医护人员都仔细询问村民的身体情况，认真听他们讲述病情，并用通俗易懂的语言，热情真诚地解答村民的健康问题，精准回应村民需求；针对老人抵抗力差、易患病等特

点制定出预防保健方案，遇到行动不便的老人，医护人员上门问诊，打通服务群众的“最后一公里”。针灸康复科主任姜恒坤结合自身专业理论知识和丰富的实践经验，针对老年人多发的颈椎病、腰椎病、膝关节损伤等常见病，现场为村民进行针灸、康复按摩等。10余位亲身体验到针灸神奇效果后的村民连连称赞：“针灸后感觉疼痛的地方得到很大的缓解，希望下去能有更多的中医义诊活动。”

（王军华 吴艾倩）

## 龙口市公安局交警大队：

# 安全宣传巡演进农村

连日来，龙口市公安局交警大队积极联合文化部门组织民警走农村进社区，借助文化下乡戏曲大舞台，开展“美丽乡村行”交通安全巡回演出活动，为村民带来活泼生动的交通安全知识普及，让安全防护意识融入乡村生活。

演出前，通过发放宣传材料，播放农村交通安全警示片等形式，向群众重点宣讲酒后、无证驾驶，三轮车违法载人，骑乘电动车、摩托车不佩戴安全头盔

等交通违法行为的危害性，引导大家自觉遵守交通安全法律法规，安全文明出行。结合农村道路交通事故典型案例，以案说法，提醒广大农村朋友提高交通安全意识。文艺演出通过舞蹈、小品、戏曲等大家喜闻乐见的娱乐形式，把“一盔一带”“拒绝酒驾”等交通安全知识和理念融入节目中，让群众在欣赏节目的同时，加深对交通安全常识的理解。（王军华 崔建斌）

## 龙口市自然资源和规划局不动产登记中心：

# 7月房产交易量烟台第一

7月份，龙口市自然资源和规划局不动产登记中心办理房屋过户登记申请业务显著增多，共过户新房1323套、二手房1080套，新房、二手房过户数量均位列烟台市第一。

每天清晨，位于龙口市文化广场的不动产登记中心窗口，便挤满了来办理业务的市民，房屋过户、抵押登记等主要业务日均办件量接近200件。对此，龙口市自然资源和规划局不动产登记

记中心采取不限号、延时服务、合理分流等措施，切实减少群众排队等待时间。对手续完善的不动产登记申请，1小时内办理完结，基本实现立等可取。对于上班前等待或下班时业务仍未办结的群众，主动提供提前服务、延时服务。在业务高峰期，成立党员干部先锋队，组织党员干部以身作则，开足马力为群众办证，加班加点办结全部业务。（孙雅妍 胡由之）

## 龙口市市场监督管理局：

# 举办食品企业风险防控培训

为督促食品生产企业落实食品安全主体责任，指导企业主要负责人、食品安全总监、食品安全员提高食品安全管理能力，规范提升食品生产过程控制、标签合规性及不合格产品召回控制，及时防范化解风险，确保食品生产规范、食品安全，日前，龙口市市场监督管理局举办食品生产企业风险防控培训班。

培训主要包括食品生产过程管理、食品标签标识、不合格食品风险防控等内容，特别强调食品生产过程控制的重要性，从环境卫生、原料采购、生产风险

点把控、标识标签、出厂检验、储存管理等，任何环节制度不明、执行不细，都将影响危及食品安全。其中食品标签是食品产品合规和食品安全的重要组成部分，食品标签历来是食品监管的重点之一，近年来也成为职业投诉人所关注的对象。食品企业要深入了解食品标签方面的法律法规，熟练掌握食品标签设计审核的实际操作，确保产品合规性，规避监管风险和投诉风险。要从严格落实食品安全主体责任和监管责任，提升龙口市食品安全保障水平。（王军华 张正锡）