

推行“三化三转”政务服务模式 打造“如鱼得水”政务助企品牌

牟平区探索政务服务新模式

实现三个“百分百”工作目标

牟平区聚焦打造一流政务服务环境目标,探索推行“政务资源集成化、服务力量下沉化、服务方式数字化”,推动政务服务由单一转变为融合、被动转变为主动、线下转变为线上。今年以来,该区实现了服务按时办结率、帮办代办覆盖率、网办渠道畅通率三个100%的工作目标,营造了让企业“如鱼得水”的政务环境,相关经验做法在《全国营商环境简报》刊发推广。

政务资源集成化

变“单线服务”为“融合服务”

全面重塑审批场景。牟平区打破各职能部门业务壁垒,集中梳理涉及14个部门68项审批事项和审查手续,将“立项+规划+施工+竣工”4个环节许可整合为1个工程建设主题审批场景同步并联办理,做到了“一窗受理、集中审批、统一出件”,在全市率先实现“拿地即开工”,目前已有总投资超150亿元的20个重点项目实现“四证齐发”。

创新区域评估模式。牟平区创新实施区域评估新模式,开展包括环境、水土保持、文物、节能等11项内容的区域评估,并将评估结果同企业共享共用,变企业付费为政府买单。其中,仅一个项目798亩土地就为企业节省约500万元。他们还对沁水工业园、台湾工业园、中小企业园等园区8463亩地进行区域评估摸底,后续将为企业节省费用3000万元。

系统集成推送政策。牟平区整合发改、工信、商务等政策资源,依托政企云平台、政府网站、融媒体平台等渠道,为企业推送各级惠企政策2000余件,并通过“负责人解读+现场解读+视频解读+图文解读”模式24小时在线服务,为企业解决政策问题600余个。



服务力量下沉化

变“被动等候”为“上门代办”

打造园区政务驿站,延伸服务视角。牟平区聚焦突破烟台市“1+3+X”生物医药产业空间布局中的“4”——牟平新城·国际生命科学城,建设全市首家政务服务“园区工作站”,整合8个区直部门及属地镇街的政务服务力量,为入园企业“驻在

式”提供业务咨询、辅导网报、接件办理、证照发放等全流程服务,打造10分钟政务服务圈。截至目前,已推动15家人园科技型中小企业转型为高新技术企业,并为34家人园企业办理营业执照,实现“门口办”“零跑腿”。

构建三级代办体系,延展服务链条。牟平区实行“项目管家”服务机制,搭建“区政务服务中心—街道便民服务中心—社区党群服务中心”三级帮代办网络,在

12个镇街,546个行政村、16个社区设置帮办代办员574人,累计提供帮办代办服务1400多次,代办帮办满意度达到99%。同时,他们将50个企业及个人高频事项通过委托代办、免费邮寄等方式下沉至镇街办理。目前,该区12个镇街便民服务中心可办事项141项,满足了群众基本办事需求。

服务方式数字化

变“当面对接”为“智能网办”

打造“智慧助企”平台,为企业精准画像服务。牟平区投资500余万元,打造数字政务大脑,归集企业数据、整合政府和社会资源,推出牟平政企云平台应用,涵盖融资、人才招聘培训、供需对接、法务、科技等服务模块,供企业和政府部门使用,实现了企业按需申请个性化服务。截至目前,该平台累计为企业提供服务2.2万余次。

用好“互联网+”力量,助力工程项目提速审批。牟平区推行项目审批事项“网上办”,广泛发动企业利用烟台市工程建设项目审批管理系统,“一码+”业务一体化监管系统、山东政务服务网等线上系统,实现图审、建设用地规划许可、施工许可等证书“足不出户”办理,让企业“一次不跑”“全程网办”“不见面审批”即可拿到证书,实现项目开工周期压缩2—3个月。

开启“云上评标”模式,为交易打破空间阻隔。牟平区强化硬件及软件支撑称,构建“视频+电话+网络”功能于一体交易系统,率先开启“不见面开标+异地多点评标”的“云上评标”交易新模式,打破了传统评审地域因素限制,目前已与市内外多地远程评标合作,实现远程异地评标93个。(烟台市牟平区委理论学习中心组)

高效为民办实事 暖心架起“连心桥”

为切实推进政民互动,合理解决群众诉求,牟平区文化街道12345热线始终坚持以“群众利益无小事”为服务宗旨,坚持“接诉即办、快速回应”的工作理念,把群众满意作为第一标准,持续聚焦人民群众“急难愁盼”问题,为群众办实事、做好事、解难事,架好党和人民群众的连心桥。

群众利益无小事,一点一滴见初心。今年以来,文化街道12345热线以“听民声、聚民意、解民忧”为服务理念,针对群众反映的物业管理、居民生活、市容环境等诉求,明确责任部门、责任人,制定任务书、时间表,逐一整改落实,确保群众诉求“事事有落实、件件有回音”,切实为辖区群众纾难解困。截至12月,文化街道共接

市12345热线平台转办件10810件,已办结并回访10741件,办结率近100%,群众服务满意度为92.65%。

群众利益无小事,一言一行暖民心。为打造优质营商环境,文化街道持续贯彻“接诉即办”的宗旨,畅通企业诉求渠道,不断提升标准化、精细化服务水平,着力解决企业设立、生产、经营或者终止过程中的具体困难,确保企业诉求接得快、答得好、办得实,不断提升服务企业的能力和水平,推动该区营商环境持续向好。一位诉求人反映自己的儿子刚毕业,想在西关夜市找一个摊位做生意,咨询进驻条件。该街道工作人员收到工单后,第一时间帮助诉求人联系西关夜市管理方,了解



入驻条件及相关政策,随后详细向诉求人解释入驻条件,并告知西关夜市对毕业生摆摊创业有优惠,可享受收费减半等相关政策。诉求人对工作人员的服务态度及处理结果表示满意。

群众利益无小事,一枝一叶总关情。文化街道12345热线负责人表示,将继续坚持“始于群众所求,终于群众满意”“群众利益无小事”的工作理念,着力解决群众关心的热点问题,用心办理群众的每个诉求,确保件件有着落、事事有回音,持续提升群众获得感、幸福感和满意度,以实际行动践行“全心全意为人民服务”的初心使命。

(全百惠 方道)

探索既有建筑标准化改造新模式

牟平区让老建筑焕发新活力

作为全省唯一的“国家级既有建筑改造验收试点”,牟平区针对既有建筑改造验收“技术标准适用难、小微工程监管难、文物建筑保护难”等问题,以“通用标准”代替“一事一议”,用“告知承诺”填补“管理真空”,靠“网格化防控”形成“监管闭环”,充分盘活既有建筑使用价值,实现了建筑改造安全性和经济性的有机统一,探索出既有建筑标准化改造的新模式。牟平区这一相关经验做法入选党的十八大以来全省住房城乡建设工作成就选编,并代表“山东经验”被列入全国仅有的两个典型案例。今年3月,这一相关典型经验又在国家发改委《改革内参》刊发推广。

探索通用标准 填补设计空白

实现标准化体系和全链条管理的有机融合

探索“通用式”设计标准。牟平区在对既有建筑改造过程中发现,部分“老房子”与当前建筑的设计差别较大,难以适用现行标准,只能通过“一事一议”论证解决。针对这一问题,他们积极探索规范化、程序化、科学化的综合解决方案,在积累大量实践经验的基础上,制定了《烟台市牟平区既有建筑改造工程消防设计标准》,从维持现状、满足原标准、性能补偿三个维度提出33条设计标准,并将检查内容高度凝练,缩减为“工程是否与申报材料相符、设施质量是否满足规范要求、项目现场是否存在违章建筑”等内容,既有效解决了以往采取“一事一议”特殊论证方式程序繁琐、成本较高的问题,也彻底扭转了因缺少合法依据导致既有建筑消防改造不合格的局面,为既有建筑改造项目指明了实践路径。

探索“全程式”服务标准。牟平区坚

持以建设项目需求为导向,建立健全建设工程信息备案标准,充分掌握辖区内既有建筑改造工程信息,提前介入建筑改造利用项目设计、施工全过程,同时,设立热线服务电话,及时答复建设单位和其他参建主体对消防验收备案政策和流程的疑问,变“坐等上门”为“主动服务”,确保早发现、早介入、早指导、早纠偏,最大限度地避免验收时难以整改、整改代价巨大等情况。目前,他们累计为文化中心、杨子荣展览馆等既有建筑改造项目节约资金2000余万元。

探索“闭环式”监管标准。牟平区创新联合执法新机制,将既有建筑消防验收纳入镇街网格化治理,加强日常监督检查,及时移交消防验收备案“应备未备”工程线索,构建全面覆盖、部门联动的共管共治防控体系,截至目前,已累计移交问题线索1万余件,有效地防范了各类消防安全风险隐患。同时,他们实行外观检查法,制定《关于施行建设工程消防验收备案外观检查标准的通知》,对业务受理后中签项目进行按标准严格实施现场验收,对其他项目进行外观检查,重点检查工程实际情况是否与申报材料及图纸相符、消防设施外观质量是否满足规范要求等情况,在检查时间缩短至30分钟的基础上实现了消防执法“零投诉”。

创新告知承诺 强化监督效能

实现标准化监管和便民性服务的有机融合

以告知承诺创新服务管理。牟平区制定《建设工程消防验收告知承诺制工作实施方案》,结合建设工程消防验收标准,对无需办理施工许可证的小型低风险项目实行“告知承诺制”,组织签订《消防

验收告知书承诺书》,明确告知承诺范围,规范告知承诺工作流程,加强行业主管部门日常监督检查,对作出虚假承诺的单位和个人,实行失信惩戒机制,有效地解决了小型低风险改造项目量大面广导致的监管“真空”问题,青岛、福州等地相继来牟平交流学习。

以宣传发动营造良好氛围。牟平区动员群众了解、支持和参与消防设计审查验收试点,派出专门工作队伍,指导900余商户办理验收备案告知承诺手续,有效地保障了沿街商铺等场所消防安全,营造出人人参与的良好氛围。同时,他们上线运行牟平区建设工程消防验收监管一体化平台,居民用“爱山东·烟台一手通”手机客户端可实现消防验收备案告知承诺“网上办”“掌上办”,服务效能显著提升。

以事后监管提升监督效能。牟平区突出既有建筑更新改造工作安全质量监督,采取“双随机、一公开”和“四不两直”的监督检查方式,每半年对实行告知承诺制的验收备案项目进行抽查,对面积200平方米以下和300平方米以下的建设工程确定抽查比例分别为1%和3%。告知承诺制实施以来,牟平区采取部门联动监督检查方式先后对600家项目进行检查,消除安全隐患182处,曾经的小型低风险改造项目“没人管”真正变为“众人管”。

盘活既有建筑 焕发城市活力

实现标准化改造和保护性传承的有机融合

激发城市消费活力。牟平原有文兴路夜市摊位密集、人员拥挤、通道阻塞。他们坚持“改造重建,就地安置”的方式,依据《既有建筑改造工程消防设计标准》对一格广场商业综合体闲置部分进行了

改造利用,通过在保留的钢结构构件上喷涂防火涂料,引入给水管形成环状管网等技术手段,满足了“商场变夜市”的消防需求。开市以来,该广场共吸引摊位130余家,创造经济价值4000万元,曾经的“路边摊”拥有了“好店面”,“烟火气”焕发出“新生机”。

提升群众生活品质。牟平区坚持从“消防改造升级、满足群众需求”角度出发,让风险隐患多、手续难办或闲置时间长、无法利用的老建筑切实发挥经济、社会和文化效益,累计改造标准化农贸市场10处。在西关村闲置厂房建设海德批发市场改造工作中,他们增加必要消防设施,增设消防救援窗口、贯通消防车辆通道,办理告知备案手续,全力为农贸市场消防安全保驾护航。截至目前,海德批发市场累计共接待市民约20万人次,群众生活变得更放心、更方便。

助推文化保护传承。牟平区是胶东革命的发祥地,拥有5家党性教育基地。在多次改造升级过程中,这些基地存在存量材料燃烧性能等级较低、消防改造存在破坏文物风貌等问题。为此,牟平区邀请国内知名专家召开评审论证会,在尊重客观条件的基础上,允许改造时部分技术规范执行原建筑建成时的建筑设计防火规范;同时,他们在“物防”“技防”上足做功课,提高了建筑的消防安全水平,有力地保障了胶东抗战第一枪纪念馆、中华老报纸的运营,为解决文化传承和消防安全之间的矛盾提供了解决方案。

(烟台市牟平区委理论学习中心组)

区市风景线

王格庄镇理论宣讲求实效

今年以来,牟平区王格庄镇坚持在“实”字上下功夫,在“活”字上做文章,以群众喜闻乐见的方式开展理论宣讲,不断推动党的创新理论“飞入寻常百姓家”。

坚持群众主体,百姓故事百姓讲。把讲台让给群众,把话筒交给群众,让群众做宣讲主角是理论宣讲的出发点和落脚点。

王格庄镇打造“王根儿红”宣讲品牌,从机关干部、农村党支部书记、志愿者中识别并挖掘宣讲人员,壮大宣讲队伍。结合新时代文明实践这一主题,王格庄镇开展了两场“党的理论我来讲”活动,围绕创建文明村镇、绿色低碳高质量发展、美德健康新生活、移风易俗、家风家训等主题常态化开展宣讲活动240余场,组织了两场本镇宣讲团成员外出宣讲,并邀请全区优秀宣讲员进学校宣讲,通过身边人讲身边事,用小故事阐明大道理。

坚持需求导向,送讲上门面对面。老百姓在哪里,宣讲阵地就在哪里;老百姓关心什么,宣讲队伍就要讲什么。

王格庄镇是苹果主产区,也是大樱桃、圣女果等农副产品的供应区。面对与群众生产生活相关的果业技术提升问题,他们组织“土专家”“田秀才”深入田间地

头,走进老百姓当中宣讲,将乡村振兴理论成果与果业技术传授相结合,既富脑袋又富口袋。

今年,王格庄镇举办2023“王根儿红杯”金剪王果业技能大赛,组织人员现场讲理论、拼技能;邀请区果树技术推广中心等部门开展果树管理授课10余场次;联合烟台市农科院为宋家沟圣女果种植提供理论和技术指导,用带着热乎气的“乡言土语”和乡土实践把党的最新理论成果展现出来,让理论宣讲更有感染力、凝聚力,群众获得感更强。

坚持“三个贴近”,干群交心解疑惑。“宣讲走亲 干群交心”活动开展以来,王格庄镇探索推进“全镇一张网——1包100”工作法,机关干部走街串巷、进门入户开展宣讲,围绕居住环境、社会治安等领域工作与群众开展拉家常、解惑式宣讲。

“大爷,这些政策理论跟我们的日常生活关系可紧密啦,让我来给你举几个例子!”宣讲员们用沾泥土的铁脚板和群众开展面对面宣讲,用带露珠、冒热气的宣讲内容传递党的声音,用理论宣讲架起党和政府联系群众的桥梁,打通了王格庄镇理论宣讲进基层的“最后一公里”。

(全百惠 胡冰冰)

姜格庄街道宣讲走亲交心

12月20日,牟平区姜格庄街道组织开展了一场“宣讲走亲 干群交心——民政民生政策宣传活动”,将民生政策送到群众身边,面对面为群众讲政策、答疑解惑、解难题。

活动中,针对群众的疑问,姜格庄街道工作人员进行了详细、耐心地解答,让群众直观了解到各项业务的经办流程和查询通道。

工作人员还为有需求的群众预约服务时间、建立服务登记表,切实做到“帮办代办”“上门服务”

“一对一”精准暖心关爱。同时,他们利用村里老年人围坐闲聊、锻炼身体的空闲,工作人员通过发放宣传资料、现场讲解等方式,向广大群众宣传养老保险缴纳、医保报销、退役军人优抚政策等群众关心的知识,进一步推动惠民惠企政策应知尽知、应享尽享。

姜格庄街道表示,他们将继续强化政策落实落地,让民生实事更加深入人心、民生福祉更加殷实、党群关系更加融洽。

(全百惠 赵文华)

宁海街道改造老旧小区

近日,牟平区宁海街道会同牟平区住建局对2023年老旧小区改造工作进行了验收。至此,全街道28个老旧小区40栋楼、共1672户全部改造完成,居民居住环境得到了极大改善。

结合民意民情,优化工作部署。宁海街道针对计划改造小区通过开展入户走访工作,向居民发放老旧小区改造居民意愿调查表1900余份。同时,他们结合智能信息系统,采用线上实名二维码统计改造意愿等方式,将采集数据汇总后传达给牟平区住建局老旧小区改造办公室,根据居民意愿对下一步改造计划进行优化整理。

实地考察分析,确保科学决

策。宁海街道组织各社区对计划改造的小区进行实时现场查看,对发现的违章建筑,根据其危害程度对症下药,对其采取警示牌、整改、拆除等措施,共拆除违章建筑1300余平方米。同时,他们针对每栋楼、每户实际情况提出不同改造方案,坚持问题导向,确保决策的合理性、科学性,以确保下一步实施旧城改造的效果。

开展改造“回头看”工作,确保改造成效。宁海街道同牟平区住建局、施工单位对改造完成的小区开展“回头看”,通过询问居民对改造事项进行的满意情况,对居民提出的问题时及时进行整改,确保了改造成效。

(全百惠 曲宇晓 王旭)

文昌小学开展应急演练



近日,牟平区文昌小学结合实际开展了“学生预防踩踏事件应急演练活动”。

为保障本次疏散演练活动顺利进行,该校制定了详细的疏散演练方案,并组织全校师生通过观看防踩踏视频加强相关安全知识的学习。演练前,各班班主任强调了在安全撤离过程中遇到突发状况时的注意事项,并在教室内模拟学生摔倒后如何处理。

随着警报声呜呜地响起,“防踩踏”演练正式开始。各楼层的疏散引导员按照演练方案提前到岗,各班组织学生有序撤离,引

导学生快速疏散。整个过程中,学生反应迅速,做到了不喧哗、不推挤,能够按照讲解的要求保护好自己,未发生互相推搡、踩踏现象。学生到达指定位置后,班主任立即清点人数,并向总指挥汇报,确保所有学生安全、快速、有序地撤离到安全地点。

最后,该校负责人对安全演练进行点评和总结,表扬了在演练过程中同学们出色的表现,希望全体师生学以致用,掌握应对突发事件的技巧和提高自我保护能力,并且时刻提高警惕,把安全放在第一位。(全百惠 季雯)