

# 全力干好“三个年” 奋力开创新局面

## 拼环境

### “换位体验”换出优质服务

通讯员 黄智发 徐欢 刘萍



“您好，请问需要办什么业务？”5月30日下午，汉阴县行政审批服务局党组书记张玲玲变身窗口工作人员，以窗口工作人员身份，为企业、群众提供全流程面对面服务，从咨询解答、材料审核到业务受理、群众评价及意见收集等环节，全流程参与体验。

“办完业务了才知道是局长坐窗口，从流程不方便问到服务还有哪儿不到位，从经营有没有困难问到还有啥需要改进的建议和意见，办照很快，领导也跟我聊得挺多！”某书画有限公司的李女士忍不住感叹。

“走到群众中去，以办事员身份坐到服务窗口，面对面、零距离向群众问需问计，感受、了解群众对办事人员的期望，对窗口工作的要求。在‘坐窗口’过程中，领导干部由坐在机关‘等’问题变为

亲身体验‘找’问题，逐环节分析窗口工作流程不快、服务立不优，深入查找审批服务中的痛点堵点，做到立行立改、真抓实干、实干实效。”组织该活动的负责人表示。

今年以来，汉阴县紧扣全省“三个年”活动部署要求，围绕国家级政务服务标准化试点县建设，把“坐窗口、走流程、强作风、优服务”活动作为强化干部能力作风提升、推进高质量项目建设、优化营商环境的重要抓手，紧盯办事材料多不多、审批速度快不快、服务态度好不好，定期组织相关部门领导到政务大厅“换位体验”，邀请人大代表、政协委员和营商环境监督员全程监督，通过现场走流程、窗口办业务、坐下谈沟通等形式，发现问题和不足，提出改进工作的办法和措施，倒逼服务提质增效，进一步提升企

业、群众获得感和满意度。

在“走流程”中，该县相关领导，坚持走到群众中去，从事前咨询到表格填写，从抽号排队到事项办结，全程体验办事流程，体验事项材料数量、办理时限和跑路次数，现场感受窗口工作人员服务态度、业务能力和工作效率，检查一窗受理、首问负责、一次性告知、限时办结、服务评价等制度落实情况，发现群众办事的痛点、难点和堵点问题，对标对表推动问题整改落实，为企业、群众提供有速度、有精度、有温度的政务服务，让更多企业、群众真正感受“放管服”改革优化营商环境带来的新变化。

“真是不在窗口办事不知道，通过亲自到窗口走流程，发现群众办事过程中还有一些细节问题有待优化。只有设身处地，站在群众的角度考虑问题、优化服务，才能让我们的服务更贴心，才能让办事群众真切地感受到行政审批制度改革带来的幸福感与获得感。”在体验过全流程办事后，汉阴县人社局副局长沈桂树感触很深。

“排队等候时间不长？”“网上办税是否方便快捷？”带着这样的疑问，汉阴县税务局长党玲来到政务服务中心办税大厅，从现场取号、申请填写，再到资料提交、业务办理，亲自体验办税“是否快捷”，并与纳税人刘先生一起通过电子税务终端机完成了发票代开等办税事项。

“现在办税越来越快捷了，绝大多数业务都能在网上办理，不用再来回跑了，省事又省心。”刘先生表示。

对活动中发现的问题，党玲要求窗口工作人员要有针对性地对服务事项办理流程、办理时限及办理方式等精准发力，进一步精简环节、压缩时限、优化服务，让信息多跑路、群众少跑腿，切实推动服务提质增效。

现场体验活动结束后还召开了座谈会，参与活动的领导和相关窗口工作人员分别就本次“坐窗口、走流程、强作风、优服务”活动的感受和窗口工作情况进行了面对面交流，针对本单位服务工作中存在的短板弱项问题进行了认真梳理，并承诺针对发现的问题，建立问题台账，列出整改清单，制定整改措施，明确整改时限，以切实的整改行动推动活动走深走实走细，切实增强企业和群众办事获得感、满意度。

### 石泉行政审批服务局靠前服务优环境

通讯员 周娜

石泉县行政审批服务局今年以来紧扣群众办事便利化需求，积极践行“靠前”工作法，领导“靠前”挂帅问诊求变，审批“靠前”指导主动作为，政务“靠前”服务高效便捷，全面优化提升政务服务水平、服务方式助推营商环境更优化。

领导“靠前”疏堵点。常态化开展一把手“走流程、坐窗口、优服务”活动，政务中心进驻窗口单位的“一把手”以办事群众、工作人员及管理人员三种不同的身份角色，深入窗口前沿，深入办事实际，对政务服务事项全流程“换位体验”，同时围绕材料数量、办理环节、办理流程等方面查找办事难点，发现存在问题。用心做到事事梳理，层层研判，针对发现的问题，建立问题台账，列出整改清单，制定整改措施，明确整改时限，形成活动成果。真正用心在审批服务过程找出问题解决问题，削冗

去繁、畅通堵点，提升质量。今年以来，已有18个单位的主要负责人参加活动，发现问题44个，已整改18个。

审批“靠前”补漏洞。针对很多市场主体对法律法规掌握不全、提交审批资料不符合要求、申报审批来回跑路等问题，持续推行“审前服务”机制。在群众有意愿开办市场主体时，审批人员提前介入，对审批事项的软件资料、硬件装修等进行全方位指导，并配套审批套餐定制、综合受理、帮办代办、远程核查四项服务措施，变事后协调为事前规划，变坐等上门为主动服务，变多头跑路为一窗办结，变现场核查为远程踏勘，真正让企业群众办事更省心。目前，已开展审前服务46次，审批时限平均压缩65%，审批通过率提高70%，企业群众满意度始终保持在99.7%以上，使“冷冰冰”的审批变成“暖融融”的服务，架起了

企业群众和政府部门的“连心桥”。

政务“靠前”更便利。为最大限度满足基层群众办事便利化需求，切实打通服务群众“最后一米”，该局常态化开展“政务服务进一线”活动，通过梳理常办事项清单，组建专业服务队伍，推进集成式办事服务，广泛宣传政策法规，形成一体化的全功能、全要素、全域覆盖的审批服务智能流动窗口。将办事从政务大厅转移到群众的客厅，将服务从中心城区前移到乡镇街道、农家小院，实现“人找服务”向“服务找人”转变，实现群众跑路向服务人员跑路转变，助力基层服务模式和服务载体双拓展，提升企业群众办事体验。截至目前，已开展三期活动，共受理并办理营业执照、食品经营、小作坊、药品经营等业务272件，现场出证126张，踏勘57次，接受咨询157件。

## 比项目

### 金川镇道路建设“加速度”

通讯员 张朝侠

宁陕县金川镇沙金路建设近期正如火如荼开展，各施工队集中时间、集中力量，抢抓施工黄金期，全力以赴推进项目跑出“加速度”。

为全面贯彻落实“三个年”活动部署要求，金川镇党委政府高度重视，始终坚持推进高质量项目建设，积极营造项目大干氛围。走进沙金路八标段施工现场，挖掘机挥臂挖土，装载机来回穿梭在工地上，正忙着拉土方填路基。

“现在在工作进程顺利，当地的村民也大力支持公路修建。目前，我标段路基完成约80%，预计今年9月份完成路基建设。”沙金路项目八标段的负责人陈敬军介绍说。

据了解，在该项目落地后，金川镇党委政府立即召开沙金路修建部署会，成立了沙金路项目建设工作协调领导小组，与小川村、黄金村共同谋

划，积极组织群众召开会议，现场征求意见或建议，并建立台账。在道路修建时，多次邀请辖内各标段负责人、小川村和黄金村“四支队伍”召开沙金路矛盾协调会地联席会议，对施工阶段存在的问题和矛盾进行研讨，要求把群众的安全和利益放在心上，对存在的问题要及时研判、谋划、解决，在确保道路顺利施工的同时，解决好群众的民生问题。截至目前，金川镇共解决群众问题10个，其中包含恢复土地使用、水田灌溉等问题。

“修建道路是为大家做好事，为群众做实事，道路宽了平整了，不仅道路安全有所提高，而且也比以前方便了，我们应当多多支持。”金川镇黄金村村村民田义恩说。

据悉，沙金路项目是市、县重点建设工程项目，全程共30.4公里，建成后有利于金川镇农产

品收购及运输，是带动地方经济的一条发展之路。

今年以来，金川镇将高质量项目推进年作为推动镇域经济高质量发展的重要抓手，大抓项目、抓大项目，积极做好重点项目谋划，深度挖掘项目潜力，抢抓时机，细化任务清单，全力抓好重点项目的跟踪服务和推进落实，加快工程建设进度，积极协调解决建设过程中遇到的困难和问题，联合各村、各标段，协同发力做好沙金路和宁陕北抽水蓄能电站服务保障，如期完成各项建设任务。

“下一步，金川镇将坚决贯彻县委、县政府决策部署，紧盯当前重大项目建设和生态旅游民宿产业，全面做好项目保障及招商引资工作。”金川镇主要领导信心满满地说。

## 看作风

### 「三个年」催发「三个提升」

通讯员 柯增伟

今年以来，紫阳县紧盯“三个年”活动部署要求，鼓足起步冲刺、决胜全年的干劲，通过“四破四立”催发思想提升，“三单五链”催发效能提升，“五项机制”催发作风提升，持续夯实高质量发展的硬支撑、硬基础、硬保障。

#### “四破四立”催发思想提升

该县紧扣县委县政府中心工作、重点任务、重大项目，紧盯人民群众急难愁盼问题，紧抓省委巡视反馈问题整改，以“四破四立”为主线，深入开展干部作风能力提升年活动，推动全县干部履职能力全面提升、精神状态全面提升、工作效率全面提升。

相继举办全县领导干部学习贯彻党的二十大精神暨推进全省“三个年”活动专题研讨班1期，培训干部712人。县作风建设工作专班，每周召开工作例会，通报情况、汇总信息，研判工作进展情况，推动工作落实。第一时间专题学习贯彻省市县作风建设工作会议、文件精神，深入开展作风建设“怎么干、干什么”大学习大讨论活动。推行领导包、日汇报、周统计、月通报等硬措施，对查摆出来的问题切实做到项目化管理、清单化推进、台账化落实，确保思想上“零偏差”、推进上“零温差”、行动上“零时差”。

#### “三单五链”催发效能提升

通过建立清单化管理、链条化推进、制度化保障的“三单五链”闭环式工作落实机制，推动形成环环相扣、层层负责的责任链条和件件落地、事事见效的落实成效。

在项目建设方面。截至目前，27个市级重点项目开复工。170个县级重点项目正在加快施工，39个项目建成投产投用。建立动态更新的重点项目储备库，累计储备县城后水备水等重点项目1199个，估算总投资2101.49亿元。累计审批项目147个、备案项目86个。资金争取成效明显，一季度争取到位资金15.85亿元，完成全年任务40亿元的39.6%，同比增长18%。

在营商环境方面。45项重点任务中，持续深化“放管服”改革，降低企业融资成本、优化企业开办和注销流程、优化纳税服务、营造公平竞争市场环境等36项任务推进有力，取得较好进展；积极开展“标准地+承诺制”改革、深化市场监管、优化招商项目跟踪服务等9项任务有序推进。

在作风建设方面。组织6名乡科级党委（党组）书记向县委常委（扩大）会议述职述廉并接受评议，压紧压实“一把手”管党治党政治责任。开展节假日明察暗访，紧盯违规收送礼金、违规操办喜庆事宜、违规发放津补贴、干部值班值守等问题，强化监督检查和明察暗访。

#### “五项机制”催发作风提升

建立工作报告机制。充分发挥县委总揽全局、协调各方作用，把加强党的领导贯穿抓落实全过程。县委主要领导每月点题听取重点工作情况汇报，分管县领导根据各自分管联系工作、包抓的重点项目、临时交办的事项进行报告，会商解决推进中的困难和问题，研究部署下一步工作措施。

建立领导包抓机制。坚持领导带头、以上率下，县级领导分块包抓重点项目、重点指标、重点工作，带动形成一级抓一级、层层抓落实的良好局面。32名县级领导包抓66个重点项目、146家“五上”企业，累计收集困难问题45件，已解决40件，正在办理5件。

建立专班推进机制。组建项目建设、营商环境和作风建设三个工作专班，实行“一个专班、一抓到底”，“周调度、月通报、季督查”制度，集中力量办大事、集中精力攻难题。3月下旬，该县成立5个督查组，对全县276个重点项目建设及固定资产投资、民生实事、“五上”企业和招商引资工作进行了全覆盖督查，及时发现、督促和帮助解决存在的困难和问题。

建立观摩评比机制。组织完成一季度重点项目、重点工作观摩评比活动，主要负责同志现场汇报，带队领导实地点评，观摩结束后进行综合排名，并在全县范围内通报，对现场观摩发现的问题建立台账，县很抓落实办跟踪督办，实行销号管理。

建立考核奖惩机制。制定年度目标责任考核结果运用具体措施，推行《强化激励约束推动作风建设十五条措施》，用抓落实的结果检验干部、评价工作。坚持评估考核与追责问责联动，最大限度保护干部推动落实的积极性。

### 常树“三种作风”

■ 刘成军

作风是事业成败的关键，没有过硬作风，什么事都无从谈起。今年以来，我市扎实推进干部作风能力提升年活动，作为新时代的年轻干部，要积极响应，不断锤炼“三种作风”，增强责任担当，提高实践本领，激发干事创业的动能与活力。

倡树学习新风，提升理论素养。年轻干部要坚定理想信念，在学懂弄通做实党的创新理论上下真功夫、苦功夫。要根治思想“懒病”，在理论学习中杜绝浮光掠影、浅尝辄止，克服浅阅读、走形式、功利化等倾向。要舍得花时间，坚持深耕厚植，长年累月地坚持学习，并把所学理论素养转化为干事创业的真本领。

倡树实干作风，力争奋发有为。要进一步秉承“俯首甘为孺子牛”的担当，厚植“扶摇直上九万里”的本领，锤炼“绝知此事要躬行”的作风，务实、尽职责、创实绩，真正做到不受虚言、不听浮术、不采华名、不兴伪事，努力创造出经得起实践、群众和历史检验的实绩。

倡树廉洁作风，保持崇高品质。要在日常的工作生活中知敬畏、存戒惧、守底线，清清白白做人、干干净净做事，经得起各种考验，始终保持和发扬自我革命精神。做清正廉洁的年轻干部，要像“莲花”一样洁身自爱，像“墨梅”一样高风亮节，像“石灰”一样千锤百炼。牢固树立底线思维，坚持敬法畏纪、遵规守矩。