

只进一扇门 最多跑一次

——昭通市政府党组以主题教育成效推动政务服务提升和营商环境优化综述

本报记者 沈迅 蔡侯友 文/图

“办事环境好，办证效率高，工作人员热情服务，办事大厅宽敞舒适，特别是规范化、标准化、信息化的办事流程非常贴心。”近日，家住昭阳区环西路的赵庆伟来到昭通市“市民之家”申请办理营业执照，在工作人员热情周到、耐心细致的帮助下，用手机安装注册“一部手机办事通”后，便捷地完成办证手续。

“只进一扇门，最多跑一次”“让数据多跑路群众少跑腿”。“市民之家”规范、便民、高效、廉洁的办事环境，是昭通市政府党组以主题教育成效推动政务服务提升和营商环境优化的具体体现。在深入开展“不忘初心、

牢记使命”主题教育中，昭通市政府党组坚持把社会最关注、经济发展最迫切、基层群众最期盼的问题作为工作重点，立行立改解痛点，调查研究破难题，为民服务解民忧，切实切实让群众感受到主题教育带来的变化和实惠。

据悉，自今年7月28日昭通市政务服务中心搬迁入驻“市民之家”以来，4个月共受理事项3.08万件，办结3.06万件，按时办结率100%。在今年公布的全省营商环境第三方评估报告中，昭通市营商环境已从2017年的第14名跃升至2018年的第4名。



深入调研找差距

“审批效率有待提升，‘两集中、两到位’工作落实有差距，部分单位还存在不愿放权、不想晒权问题。”“部分群众办事还需走多条路、进多道门，有的只进一扇门但仍然要跑很多次，流程复杂、体外循环、人驻不到位等问题仍然存在。”“中小企业融资难、融资贵现象依然存在，金融支持企业发展的力度还需加大。”“优化营商环境助力全市脱贫攻坚和高质量跨越发展还存在差距和短板。”

昭通市政府党组在深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育中，围绕“守初心、担使命，找差距、

抓落实”总要求，坚持把社会最关注、经济发展最迫切、基层群众最期盼的问题作为调查研究工作重点，坚持问题导向，精选调研课题，深入县区、企业、机关及重点项目建设一线，广泛深入开展调查研究。主题教育开展以来，市政府主要领导开展调研9次，市政府班子成员共计开展调研55次，包括优化营商环境的12个调研课题深入开展。

为打造优质营商环境，昭通市委、市政府高度重视，成立了由市委书记、市长任组长的优化营商环境工作领导小组，多次专题研究部

署优化营商环境工作。市政府党组多次到市政务服务中心进行暗访检查，就部门、人员、事项进驻等工作进行专题调研，各分管副市长结合分管联系部分工作，到政务服务大厅点对点跟踪调研。

问计于民、问策于民。调研过程中，昭通市政府党组班子成员通过发布公告和发函征求意见、召开座谈会听取意见、来电来信来函征集意见等多种方式，虚心向基层干部、企业负责人、一线工人、领导干部学习，听取民声、汇聚民智，及时梳理针对性措施。在深入调研的基础上，昭通市党

组成员结合学习中的感悟、实践中的体会，经过反复修改完善，形成了包括优化营商环境内容的12份调研报告。

列出问题清单，制定整改措施。根据存在问题，昭通市制定了营商环境方面存在的突出问题清单，有针对性地印发了审批服务便民化“放管服”改革“六个一”行动、优化全市营商环境实施意见、营商环境提升八大行动、工程建设项目审批制度改革暨东西部扶贫协作产业招商引资办法等方案意见办法，为打造优质营商环境提供了强有力的制度保障。



“只进一扇门，办事不求人，最多跑一次。”据介绍，自7月底昭通市政务服务中心搬迁入驻位于北市区的“市民之家”以来，市区两级79家单位594人入驻办事大厅集中办公，在现已入驻的1139项可办理

聚焦问题抓整改

事项中，最多跑一次事项975项，占比达85.6%。

政务服务是软实力，营商环境就是竞争力。“市民之家”的建成并投入使用，是昭通市政府推进政务服务标准化、规范化、信息化、智能化建设的创新举措，也是昭通市政府党组以主题教育成效推动政务服务提升和营商环境优化的具体行动。

为补齐营商环境的差距短板，昭通市政府党组经过深入调研和统筹考虑，在脱贫攻坚任务重、财力非常紧张的情况下，狠下决心投资1.16亿元建成3.37万平方米的“市民之家”，切实打造规范、便民、高效、廉洁的政务服务办事环境，树立昭通开放包容、文明友善的对外形象。

走进“市民之家”办事大厅，窗口布局规范有序，工作人员着装整齐，礼貌用语、办事流程，处处都展示出“市民之家”政务服务规范化、标准化、信息化建设的新气象。办事大厅一楼有楼层索引图，企业开办、项目审批、不动产登记、住房公积金服务等27个服务区情况一目了然。指尖轻触电子屏，各楼层信息迅速更新，服务区分布、办事窗口位置、可办事项情况等信息跃然眼前。

“优化办事环境，提升服务质量，为群众办好事，让群众好办事，这就是我们的初心和使命。”昭通市政务服务管理局局长吴正亮介绍，“市民之家”不仅实现了市区职能部门线下物理集中，还通过优化窗口布局、优化办事流程、规范办事指南、推行一窗通模式等举措，为广大企业及群众提供一站式服务，极大地节约了办事时间，降

低了办事成本。

除了硬件设施得到极大改善外，市区两级单位坚持“应进必进、进必放权”原则，已下放1139项可办理事项到“市民之家”。公共便民服务平台初步搭建，投资项目审批服务平台得到健全，公共资源交易平台高效运转，网上服务大厅平台持续发力。还创新探索“一窗受理”“一窗办结”“一条龙服务”“24小时自助服务厅”等举措，最大限度地方便企业和群众办事。

此外，为打造高质量的政务服务环境，昭通市在常态开展服务满意度考核的基础上，还从人大代表、政协委员、商会代表、新闻记者中选聘了17名社会监督员对全市优化营商环境工作进行监督评价。引入第三方机构对营商环境进行评估，以“红黑榜”制度倒逼服务质量提升、办事效率提高、营商环境优化。

金融机构、1家保险公司，有效缓解小微企业融资难、融资贵问题。

“打造一个规范高效、便民廉洁的市民之家，让办事群众和企业感受到在昭通‘市民之家’办事、行政审批最省心。”记者在昭通“市民之家”采访时充分感受到，为认真贯彻落实国家、省深化“放管服”改革优化营商环境要求，根据市委、市政府“设施一流、管理一流、队伍一流、效率一流”的要求，“市民之家”公开投诉电话和投诉流程图，为群众办事提供投诉服务，主动接受群众监督，建立起政务服务“好差评”制度和优化营商环境“红黑榜”制度，借助营商环境建设社会监督员和第三方评估，强化评价的结果运用，按季度进行通报，公开接受社会监督，不断提升服务能力和水平。在审批标准化、管理规范化、服务精细化、交易信息化中，在不断提升的服务能力和水平中，让群众和企业充分感受到主题教育带来的变化和实惠。

近日，昭阳区太平街道办事处的谢仁香女士在“市民之家”市场监管局窗口领取纸质营业执照后，起身就到隔壁的印章公司窗口雕刻公章，不到半个小时就全办妥了。谈起办事的体验感，谢仁香满口称赞：“满意！满意！我对‘市民之家’的办事环境非常满意。”

“过去企业办事太难了，一个单位一个单位去跑，一个事项一个事项去审批，一个公章一个公章去盖，一个项目办下来，最快也得三五月，甚至半年一年才能办下来，现在在‘市民之家’办理，最长时间不超过75天，真是太好了。”记者在“市民之家”采访，正办理企业审批事项的王先生对“市民之家”带来的办事便捷赞不绝口。

招商引资难，企业落地更难。为解决企业办事痛点，昭通市市场监管局在“市民之家”一楼办事大厅开办了企业服务专区。这里除了市场监管部门外，还布局了银行、税务、印章、复印、邮寄等与

企业开办密切相关的服务窗口。通过优化窗口布局，为办事群众提供一站式服务，实现了“只进一扇门、办完所有事”。

“让企业少跑腿，让数据多跑路。”昭通市市场监管局行政审批科副科长黎丽介绍，为方便企业办事，昭通市大力推广开办企业“一窗通”服务平台，开办企业时可登录平台线上完成信息填报，在5个工作日内即可完成审批，实现了“一窗受理、一网共享、办理结果一个平台体现”。

为营造“办事不求人、审批不见面、最多跑一次”办事环境，昭通市健全完善投资项目审批服务平台，公开办理事项、编制办事指南、创新服务方式、优化审批流程，通过容缺后补联合审批、并联审批等方式，实现了“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的工作格局。一窗受理、集成服务，设立投资项目审批服务平台，为企业提供导办、代办、帮办等全程跟踪服务，为企业和群众

打造了便捷快捷的办事环境，有效解决了群众办事“跑多条路、进多道门、审批要见面”的老问题。

“事事关乎昭通形象，人人都是营商环境。”昭通市政务服务管理局副局长龙洲介绍，为提升工作人员服务水平，“市民之家”以政务服务标准化为重点，组织开展形式多样的培训活动，营造了“来有迎声、问有答声、走有送声”的办事环境。

据统计，今年1月至10月，全市投资项目审批服务中心共接项目1880个，受理审批事项3036件，办结事项2722件，按时办结率达99.89%。昭通市政务服务管理局共调整市级行政职权事项160项。

除了企业开办时间压缩至5个工作日外，不动产一般登记、抵押登记业务办理平均时间已分别压缩在10个、5个工作日内，用水报装时间压缩到了20个工作日，用电成本再降低了10%，用气报建通气时间压缩到了30个工作日。目前，成功引进4家银行、2家

新闻快递

昭通市禁毒工作取得新成效

本报讯(记者 沈迅 蔡侯友)近年来，昭通市将禁毒工作列为重要的“良心工程”“民心工程”，深入推进“四个三”毒品问题治理体系建设，全市因吸毒人员引发的刑事、治安案件大幅下降，禁毒工作取得明显成效。今年，全市共破获毒品刑事案件390起，缴毒总数和单案缴毒数创历史新高。

该市强化组织、制度、基础“三个保障”，在全省率先建立由书记、市长担任禁毒委主任的“双主任”体制，落实禁毒工作党委、政府“一把手”责任制和禁毒工作责任追究制，把社戒社康专职人员补助、毒品检查站建设、辅警工资等禁毒经费纳入财政预算，有效破解制约禁毒工作发展的保障性难题。

为纵深推进禁毒工作，该市

突出禁毒重点整治、禁毒示范城市建设、禁毒脱贫攻坚“三个重点”，对8个县区和25个乡镇及街道办事处的外流贩毒、毒品滥用、非法种植毒品原植物等问题进行分级整治，集中力量对吸毒贫困人员数量达100人以上的16个乡镇进行重点帮扶。目前，全市6764名吸毒贫困人员，已实现脱毒脱贫6021名。

结合禁毒工作实际，该市深入实施“四个一”工程、青少年毒品预防教育“6·27”工程、社区戒毒社区康复“8·31”工程，对特殊人员实行集中“收治关爱、教育挽救”，对社区戒毒社区康复吸毒人员的“五位一体”管控。目前，全市共收戒吸毒人员3799名，其中强戒1067名、社戒1037名，社康1695名，社戒社康人员管控率达99.45%。

“瘦身健体”提升履职能力

本报讯(记者 沈迅 通讯员 林德军)“文件比去年减少了21.1%，会议比去年减少了18.3%，纪检监察干部下基层与人民群众接触的时间多了，为人民群众解决困难和诉求的空间更广阔了……”近日，在鲁甸县12个乡镇纪委书记的座谈会上，一位乡镇纪检干部这样说。

今年以来，鲁甸县纪检监察机关按照“政治过硬、本领高强”的要求，聚焦主责主业，做好加减法，瘦身健体，把开展纪检监察业务培训作为一项重要工作任务，先后采取“以案代训、交叉办案、片区协作”及“老兵带新兵”等方式，着力提升纪检监察办案人员

的能力、技巧和水平。1月至10月处置问题线索214件，同比增长201.4%；立案52件52人，同比增长48.57%；给予党纪政务处分46人，同比增长53.33%。

鲁甸县纪检监察机关结合集中整治形式主义、官僚主义问题专项整治工作，紧盯形式主义、官僚主义的“十种表现”，聚焦自我检视、集中整治、重点检查、定期回访4个阶段，通过明察暗访、专项检查、随机抽查等方式，利剑高悬、主动出击，扎实开展形式主义、官僚主义专项整治活动，以铁的纪律倒逼全县党员干部转作风、促新风，让党员干部轻松上阵、干事创业。

人物故事

残疾姑娘杨天琼的异乡就业路



初冬清晨，位于广东省中山市小榄镇的亚皮纳鞋业有限公司，身着工装的员工陆续走进生产车间开始一天的工作。员工中，有一名坐着电动轮椅上班的姑娘，她就是永善县茂林镇松林村山脚村民小组的杨天琼。

今年22岁的杨天琼，不满两岁时父亲就过世了，因患小儿麻痹症导致双下肢残疾的她全靠母亲一人照顾，全家人的生活过得十分艰难。

“有时候也希望能够找到一份工作，为妈妈减轻一点负担。”杨天琼日常出行只能靠双拐，每天除了吃饭睡觉外，更多的时间只能坐在家门口仰望四周的大山，眼看母亲身体越来越吃不消，孝顺的她一心想为母亲减轻负担，却又无能为力，心里充满了愧疚。

2019年2月，当杨天琼从县镇村就业宣传中得知，东西扶贫协作对口联系永善的中山市小榄镇团要到永善招工，还可以招聘残疾人。她既满心欢喜，又充满疑惑，随即打电话向县人社局咨询。了解到自己完全符合招工条件时，她喜出望外，当即决定报名外出务工。

可是，正当县人社局通知杨天琼准备统一乘车前往中山务工时，从未走出过大山的她犹豫了，准备放弃外出务工的机会，并把想法告诉了右眼失明的未婚夫周明贵，在同样是残疾人的未婚夫鼓励下，杨天琼与未婚夫一同踏上了外出务工路。

刚到中山市，杨天琼和乡亲们就立刻感受到了家一般的温暖，永善驻中山人力资源服务站早早就做好了各种准备工作。为了让远道而来的亲人尽快融入城市生活，服务站和东风镇“永善之

家”专门安排时间领着他们熟悉中山市的人文地理环境，教会她们基本的城市生活常识，并且组织开展各类岗前技术培训和文化娱乐活动。

“我们永善驻中山人力资源服务站，主要是当好外出务工人员的基本的娘家人，做好全方位的服务工作，让他们在外也能够感受到家的温暖。”永善县驻中山人力资源服务站站长张海媚说道。

考虑到杨天琼需要未婚夫周明贵日常照顾，服务站和东风镇“永善之家”积极协调，将两人安排到同一个生产车间工作，还积极协调爱心企业为杨天琼购置了一辆电动轮椅，方便她上下班和出行需要。

“东风镇‘永善之家’对我们很热情，也很关心，特别是永善县驻中山服务站的同志多次来慰问看望我们，还给我申请到了电动轮椅，让我的工作也方便了很多。”杨天琼幸福地说道。

如今，杨天琼和周明贵各自都有了适合自己的工作，杨天琼每天的工作是为加工鞋面线，每月能挣2400元左右，公司董事长见她勤奋努力、踏实肯干，把每月工资给她增加到了3000元；周明贵则在车间从事流水线生产工作，每月能挣4000多元。

东西协作一家亲，就业扶贫拔穷根。如今的杨天琼喜获事业和爱情双丰收，已与周明贵登记结婚。工作之余，周明贵时常为妻子烧菜做饭，还与妻子一起逛街购物，时常给母亲打电话，为她寄去基本生活费。杨天琼和周明贵夫妇终于走出大山，过上了幸福甜蜜的新生活。

本报记者 蔡侯友
通讯员 甘光涛 罗杰 文/图