

## &gt; 聚焦

# 镇沅县打造“镇周到 沔动力”政务服务品牌 利企便民出实招

本报记者 殷洁 文/图

水深则鱼悦，城强则贾兴。良好的营商环境是发展的“强磁场”、地方的“金名片”，近年来，普洱市镇沅彝族哈尼族拉祜族自治县推动政务服务提档升级，为企业排忧解难，打造“镇周到 沔动力”政务服务品牌，敢于破旧立新，当好“店小二”，进一步精准服务、优化服务，切实提高政务服务效能，营造良好营商环境。

## 督促做好“实”文章

每月第一个星期二，镇沅县政务服务大厅内要比往日拥挤。进驻政务服务大厅的31个部门分管领导按时到服务大厅内坐班，实地了解掌握本单位在政务服务大厅行政审批工作的开展情况，协助政务服务大厅及时解决相关困难和问题，疏通堵点，破解难点，分管领导下沉一线坐班，为企业、群众办实事，能够第一时间将问题解决在窗口，将解决办法推广到大厅，这是镇沅县营造良好营商环境的其中一项硬核举措。

“你们的服务事项怎么没有公示出来？”“作为窗口人员，你不清楚办理流程吗？”“这个窗口的部分事项实质授权不到位，存在‘明进暗不进’的情况，要马上整改。”政务服务大厅内，31个进驻部门分管领导及部分首席代表围绕进驻事项、办理指南、管理制度、安全意识、综窗设置、服务规范、纪律作风、网上办理情况等方面，对各窗口

开展了服务效能交叉检查、自查自纠及抽查。

通过本次交叉检查，共查找出问题33条，得到意见建议20条，自查自纠及抽查存在问题16条。在检查结束后的第一时间，镇沅县政务服务管理局便整理发布了《县政务服务大厅中心窗口交叉检查、自查自纠及抽查存在问题意见建议反馈表》，清楚罗列了进驻部门窗口存在的问题及整改意见建议，并对检查情况进行了通报。

“政务服务大厅是政府的‘门面’，是服务企业和群众的‘窗口’，我们做得好不好，直接影响企业和群众对政府的评价。”镇沅县政务服务管理局局长张洁介绍，政务服务大厅内还执行日巡查、周点评、月通报、季评先，提级通报管理制度，抓实作风革命、效能革命，引领基层工作开展。

巡查组每天对窗口工作人员在岗

情况、工作纪律、服务态度、工作效率等情况巡查2次，每周对巡查情况进行点评，每月将办件量、好差评、“互联网+政务服务”有关指标、群众意见建议办理情况进行通报。在月通报的基础上，县政府主要领导签批进行季度通报，通报情况纳入年底全县综合目标考核重要内容。

同时，为促进窗口工作人员积极性，每季度评选一次示范窗口。今年上半年，共评选出“党员先锋示范岗”11个、“最美窗口”12个、“服务明星窗口”12个、“廉洁自律示范窗口”12个。

刀刃向内，也将监督的尺子递给群众。8月12日，首批13名政务服务监督员接过了聘书，扛起了监督促进政务服务提升的责任。他们将作为群众代表，监督窗口人员思想作风是否扎实、服务质量是否一流、工作效率是否高效、群众是否满意等。

## 疏通建立“联”机制

“大厅里有31个部门4家企业的98个窗口，‘一次告知、一窗受理、一网通办’是我们的服务准则。”张洁说道，为了打通全流程，不留盲点，镇沅县出台了《镇沅彝族哈尼族拉祜族自治县建立完善营商环境建设工作通报制度等6个制度》(以下简称《制度》)，强调各部门间协作合力，督查检查，进一步完善营商环境建设体系。

《制度》明确，建立营商环境建设工作通报制度，定期通报营商环境各项工作任务落实情况；建立营商环境建设工作督查制度，成立专项督查组，围绕优化营商环境条例、办法、政策等

落实情况、目标任务推进情况、服务质量和服务能力情况进行督查；建立营商环境建设工作提醒制度，督促责任单位在规定时限内保质保量完成工作任务，确保各项工作有效推进；建立进驻政务服务大厅部门分管领导定期到政务服务大厅坐班制度，加强政务服务大厅与窗口单位的紧密联系；完善政务服务大厅窗口人员学习制度，提升窗口工作人员政治理论水平和业务能力；完善营商环境建设领导小组联席会议制度，充分发挥统筹协调作用，督促相关政策措施落实。

镇沅县政务服务管理局树牢把“服

务基层送到离一线最近的地方”的理念，疏通基层政务服务链条，确保政务服务提质增效、营商环境建设“一竿子”插到底。大力推进一线工作法，在基层一线解难题、促发展，组成2个调研工作组对全县9个乡镇便民服务中心、部分村级便民服务站进行了调研。此次调研中，调研工作组发现基层政务服务机构普遍存在运转不够规范、进驻事项较少、主动服务意识不强、管理制度不够健全等问题。了解情况，查找问题，解决整改、不断完善才能够延伸政务服务大厅的服务触角，真正为企业和群众提供便捷服务。

## 创优落在“细”功夫

步入政务服务大厅，一面二维码格外醒目。重大工程重点项目投资审批办代办制度、支持中小企业发展九条措施、惠企政策汇编等资料一应俱全，只需打开手机扫一扫，便可获取自己办理事项的办理部门、受理条件、申报材料等。在公开办事指南资料柜里，《营商环境一本通》《法人全生命周期服务事项清单》供办理者取用。在这里，1131项服务事项实现了“一码告知”“一次获取”。

据介绍，《法人全生命周期服务事项清单》围绕企业从设立登记、经营和注销的全过程生命周期主线，梳理出这3个阶段涉及的市场监管、税务、社保等方面的登记服务事项71项，破解了企业对政府政策信息掌握不全、对政务服务事项了解不清晰等问题，打

通了惠企服务“最后一公里”，充分诠释了一站式政务服务内涵。

办理建筑许可事项从59个工作日缩短至50个工作日，从19个环节缩短至13个环节；开办企业只需0.25个工作日……镇沅县在全面简化流程、提升效能的基础上，针对重大项目做到“快上加快”。

本地品牌“桃小核”主攻核桃加工产业，产品远销省外。在品牌建立之初，政务服务管理局对其采用了重点项目联审联批工作机制，极大方便了企业。“我们了解到企业有需求时主动对接，帮助企业一次性解决问题。”张洁介绍，由政务服务管理局牵头，召集企业办理涉及部门召开联审联批会，梳理企业需要审批的流程和办事清单，并一次性告知企业，相关

部门领导签字认可，保证全程跟踪、及时办理。

此外，政务服务管理局还开设了重大项目、重点产业及招商引资项目行政审批“绿色通道”，建立重大项目投资项目投资审批办代办工作机制，通过实时跟踪办理、联合办理、实地办理等形式优化流程、优化服务，让项目审批变“串联”为“并联”，实现项目审批提速增效。

“部门靠前服务，降低办事门槛，减掉不必要的环节，为办不了的事兜底，多替企业想一步，我们就能把工作干好。”张洁表示，政务服务环境是营商环境中重要的一部分，为企业办实事，解烦忧，才能以一流政务服务打造一流营商环境，推动全县经济社会高质量发展。

## >一线传真

### 古道小镇重现光彩



初踏镇沅彝族哈尼族拉祜族自治县振太镇太和村紫马街村，马帮的蹄印在青石板路上依稀可见，把来者的思绪带回这个曾经喧嚣热闹的茶马古道必经之镇。

“在这幅画里，我藏了一个小心思。”沈康华指着铺满一整面墙的绘画作品《梦回草皮街》，略带骄傲地说。《梦回草皮街》画在紫马街村马帮“头子”李其光的古宅内，这座具有代表性的古宅经过修复后，现在已成为古村落的“乡愁馆”。

沈康华的阿爷年轻时经常到草皮街买东西，他把阿爷牵着马挑选货物的身影记录在了长画的一角。大蒜、面瓜、葫芦、羊汤锅……沈康华的画作将生活的细节一一还原，也把他对于这片土地的深爱融进笔触。“创作这幅画时，我查阅了大量的文献材料，也询问了很多老人，将老人们的回忆结合自己的记忆呈现出来。”30年前，沈康华来到镇沅县振太镇的一所中学教授美术，从此身心都留在了这里。

环顾古宅，3个内院、2栋正房、2栋地厅、5栋耳房，1口古井组成了这座气势不凡的建筑。如今，古宅内设置了“稻作文化”“乐器文化”“农耕工具”等多个展示区域，最大限度地保留了古宅的原有风貌，同时也展现了农耕文化和马帮文化。

三纵六横、石道互通，家家相连。

在整个紫马街村，仍有25户古宅保持着古建筑风貌。李氏老宅门侧镶嵌的石头上，赫然书写着“万物静观皆得四世家兴与人同”的对联，这也涵养着整个村子的文化底蕴与良好家风。

与沈康华同样迷恋这座宁静村庄的，还有很多。作为李氏家族的第十三代传人，吴晓强经常在自己的书法作品中展露对于家风的传承。“我希望通过自己的努力，让更多人能够认识紫马街、了解紫马街，也把我们‘文化之乡’的牌子擦亮。”

兰有荣从19岁起，就拿起了手中的笔，记录下紫马街的变化，村里的一物一草都变成了兰有荣散文中的情境。罗庭坚擅长国画，经常约上志同道合的朋友在紫马街中采风，村中留下的茶马古道、古宅墙上的绘画、来自西洋的铸铁窗花，都成了罗庭坚眼中的宝贝。

越来越多的人因为书画和散文喜欢上了紫马街，来到这里体味乡愁。“村里修建了紫金广场、紫马街栈道，村民们保护传统古宅的意识也在不断提升，村里的年轻人也开起了直播、做起了农家乐。”沈康华感慨，“我感觉我的根扎得更深了。”紫马街正重新焕发当年的光彩，往昔茶马古道小集镇的热闹繁华依稀可辨。

本报记者 殷洁 文/图

## 入户调解用真情解民忧

今年1月，镇沅彝族哈尼族拉祜族自治县者东镇印发了《者东镇矛盾纠纷排查调处实施方案》，搭建起以党委牵头、综治办、法庭、司法所、派出所、妇联、农经、自然资源管理所等为一体的矛盾纠纷排查调解平台，同时积极开展农村精神文明创建，倡导移风易俗，为构建平安者东创造良好的社会环境。

者东镇调解委员会的工作流程和机制也由此确定、细化。按照属地管理、分级管理、归口管理、谁主管、谁负责的原则，所有矛盾纠纷必须先经所在村组调解，调解不成功的各村组出具调解情况说明后，上报镇综治办申请镇级调解，由综治办把矛盾纠纷按涉及领域、行业分流到15个部门，让专业的部门做专业的事，最大程度减少矛盾纠纷存量和预防增量，将矛盾纠纷排查化解工作责任落到实处。

“涉及到房屋的纠纷，我们要求村组规划的同志一同参与调解；涉及婚姻问题的纠纷，妇联的同志必须在场。”调解委员会的带头人、者东镇综治办主任王杰介绍，今年以来，调解委员会共收到87起调解申请，目前已调解81起。

进村入户调解，远比想象中更难。

有一起土地纠纷，让调解委员会跑了4次。第一次去，从早上待到了晚上；第二次去，调解双方松口了；第三次，成员们加把劲深入沟通调解；第四次终于达成了协议。者东镇司法所的工作人员魏玉亭说：“虽然调解的过程很辛苦，但是村民相信我们，我们就一定要做好。”

调解委员会的成员们在前“突围”，调解委员会的背后，凝聚着多部门的合力。每个季度，镇综治办牵头，抽调相关部门人员聚焦群众急事、难事、烦事，对全镇开展1次定期排查；在重大节假日、敏感时期和纠纷多发季节，适时组织开展集中排查，努力做到早预测、早防范，避免发生重大事件。对所有排查出来的矛盾纠纷隐患登记造册，清晰记明涉及人员、矛盾纠纷基本情况等内容，并保证数据鲜活，新增的及时登记入册，调处的及时销号移除。

这支走村串寨的调解队伍以日积月累的付出，将法律意识送到了田间地头，充分发挥人民调解工作维护社会稳定的第一道防线作用。“村民发生了矛盾，第一时间就是想着找我们调解，我们一定会以专业知识和法治思维去帮助更多人。”魏玉亭说。

本报记者 殷洁

## > 资讯

### 普洱市监督检查机动车检测机构

本报讯(记者 沈浩 通讯员 廖翌含)日前，普洱市纪委监委成立调查组，对全市机动车检测机构工作情况开展监督检查，规范机动车检验检测收费行为。

在监督中，纪监监察干部以普通车主群众身份到普洱市机动车检测服务中心、路安机动车检测站、华隆机动车检测站等地，咨询办理业务，体验办理流程，以“体验式”监督，查病灶找漏洞。

在开展“体验式”监督的基础上，调查组还到市公安局交警支队车管中心进行“蹲点式”监督，对远程核发机动车安全技术检验合格标志和新车注册登记检验审核工作运行情况、工作规章制度落实、窗口服务群众等业务工作情况进行随机检查，对机动车检测过程进行全方位“体检”。

### 景东县紧盯民生实事执纪监督

本报讯(记者 沈浩 通讯员 罗晓清)景东彝族自治县纪委监委持续巩固拓展“我为群众办实事”实践活动成效，聚焦各乡镇改厕招标采购程序、进度、质量、验收、奖补资金发放、工作机制落实等关键环节强化政治监督，通过“室组地”联动，着力发现和查处各乡镇各村改厕中纪律作风问题。

在监督检查过程中，督查组严查改厕过程中小微腐败和作风问题，督促农业农村、乡村振兴、住建和市场监管等相关部门和各乡镇立足民生需求，履责尽责，确保如期按群众满意的标准完成改厕。

针对监督检查发现的问题，景东县纪委监委依规依法严肃查处问题背后的不正确履行职责、失职失责等行为。今年以来，景东县纪委监委启动问责调查并通报问责1名乡人民政府副乡长，谈话提醒2名乡镇主要领导。

### 西盟县推进清廉家风建设

本报讯(记者 沈浩 通讯员 刘奕麟)近日，西盟县纪委监委通过组织干部及家属座谈交流谈心，听清廉故事等形式，开展了一场“家庭式”廉洁文化教育活动。

签订一份家庭廉洁承诺书、开展一次家属谈心、观看一部家风主题警示教育片、聆听一个家风故事……为强化党员干部家属廉政教育，西盟县不断创新廉洁教育载体，以家风促党风、带政风、润民风。

此外，西盟县纪委监委采取正向教育宣廉与反向警示教育倡廉相结合的方式，通过读廉洁故事、讲主题党课、立家训家规、建学习阵地等，深入开展一系列主题鲜明、内容丰富的家庭助廉活动，不断探索拓展警示教育“矩阵”。

### 江城县监督检查粮食生产

本报讯(记者 沈浩 通讯员 沈雷)江城县哈尼族彝族自治县纪委监委制定下发《全县粮食生产专项监督检查的工作方案》，整合乡(镇)纪委、纪检监察室和派驻机构力量组成专项监督检查组，近日，深入各乡(镇)、村组粮食生产一线和县直有关部门，对落实粮食生产责任情况和存在问题开展监督检查。

专项监督检查组紧盯惠农政策落实、技术指导、农资供应、工作人员纪律作风问题等方面开展监督检查，及时解决种粮群众急难愁盼，以有力监督助力粮食稳产丰收。此外，该县纪委监委用好粮食购销领域腐败问题专项整治成果，找准粮食收储薄弱环节，堵塞管理体制漏洞。截至目前，立案查处涉粮问题1件1人，督促相关部门建章立制24项。

