

打造亮丽窗口 提升服务水平

——市行政审批局 文明创建工作走笔

记者马胜江

通讯员陈鑫

党建引领 强化组织保障

坚持党建引领，不断提高政治站位。长期以来，市行政审批局牢牢把握“坚持齐抓共管、坚持全员发动、坚持整体推进”的文明创建原则，成立由局主要领导任组长，分管领导任副组长的文明创建工作领导小组，下设领导小组办公室，统筹文明创建各项工作，进一步强化党建引领，形成一把手负总责，分管领导具体抓、科室联动、专人落实、齐抓共管的责任体系，不断强化文明创建工作组织保障。

切实压实创建责任。每年制定年度文明创建工作实施方案和任务分工，明确工作目标，落实工作责任，把文明创建工作与中心工作同部署、同落实、同检查、同考核，确保各项工作落到实处。与此同时，将文明创建工作提上重要议事日程，定期召开会议研究，每年局党组会研究不少于3次，切实将文明创建工作放在心上、扛在肩上、抓在手上。

充分发挥党员干部引领服务提升作用。该局在市民服务中心设立“党员示范岗”，确保群众来访件件有着落、事事有回音。同时，对企业开展“上门服务”和“预约服务”，推行“首席服务官”项目和重大招商引资项目“店小二”服务工作机制，实行重大项目领导带班“一对

一”服务。

打造帮代办办服务品牌。组建市县两级投资项目帮代办办服务队伍，为企业量身定制“一站式保姆服务”，变“项目单位跑”为“政府代办员跑”，变“多头多次跑”为“最多跑一次”，将帮代办办服务嵌入到审批服务全流程，服务直达工地厂房，有效解决了项目审批服务“最后一米”的问题。帮代办办工作成效多次受到省、市肯定，被作为典型经验复制推广。

扎实开展党员干部“双报到”工作。该局以扎实建设便利化审批服务试点社区为抓手，积极开展党员干部“双报到”工作，不断探索高频事项“就近办”“一网通办”、提升社区便民服务水平3件实事。2018年以来，连续成功争创市直党建先进单位、市级文明单位、综治先进单位、档案先进单位及年度综合目标考核先进单位、市直机关党建“六化”示范单位、十堰市中帼建功先进集体、十堰市“五四”红旗团委、十堰市学雷锋活动示范点。其中，税务窗口荣获全省群众满意度测评第一名，不动产登记中心荣获全省第三方评估第一名，公安出入境服务大厅荣获全省公安机关群众满意单位。

广泛参与 推进文明创建

为积极营造浓厚文明创建氛围，该局每年召开局机关及大厅窗口全体职工大会，以打造文明窗口为主题，广泛开展文明大讲堂、礼仪培训等活动。在此基础上，积极深入社区开展文明创建宣传活动，并以市行政审批局官方网站、微信、宣传栏等宣传平台，大力宣传文明创建成果，让“人人参与、共建共享”理念深入人心。

为创建全国文明城市，该局组织大员上阵，实行分片包区，确保文明创建工作有效开展。为全面做好包联社区文明创建工作，该局主要领导每季度现场指导，分管领导每月调研督导，班子领导每周带队，建立常态化帮扶机制，先后为包联的张湾区黄龙镇大坝社区捐资3万多元。在此基础上，每月组织干部下沉包联社区开展共建服务，积极开展“洁美家园靓车城”活动。其中，下沉社区服务累计发动志愿者近1500人次，开展“洁美家园靓车城”活动累计发动志愿者近200人次。

为大力弘扬社会主义核心价值观，普及文明知识，倡导文明新风，该局在市市民服务中心大厅、广场等醒目位置设置大型宣传牌50余块，长期在政务大厅一楼显示屏滚动播放社会主义核心价值观、爱国卫生、疫情防控、提倡使用公筷公勺等宣传内容，不断激发群众文明创建热情。

为常态化开展志愿服务，该局成立党员、青年、巾帼3支志愿服务队，实现全员注册志愿者。进一步完善政务服务大厅志愿服务站（岗）硬件建设，健全志愿服务工作机制，市市民服务中心学雷锋志愿服务站（岗）累计为市民提供办事咨询、路线指引、业务帮代办办、免费茶水、应急充电、失物招领、爱心针线、药箱等各类服务共计12000余次，累计发动近2000人次开展社区包联、门前三包、爱国卫生等各种志愿服务活动，真正践行了学习雷锋、奉献他人、提升自己的志愿服务理念，该站（局）荣获“学雷锋示范点”称号。



开展主题党日活动

为大力开展网络文明传播，该局成立人数达15人的网络文明传播志愿者队伍，设置3名骨干带头人，通过指定专人负责，每季度利用网络空间弘扬新风尚，传递正能量，网络文明传播工作每季度考核均位居第一、第二方阵，职工刘玉新荣获“2017年度全市网络文明传播志愿者”称号。

为深入开展关爱未成年人工作，该局组织广大党员干部职工开展家风教育和家庭美德教育，为方便带小孩的办事群众，在市市民办事大厅设置高标准母婴室，为群众提供人性化的暖心、贴心服务。在宣传引

导上，通过在大厅免费发放倡导讲文明、讲道德宣传册，引导广大未成年人从自身做起，从身边的一滴水小事做起，争做美德少年。

扎实开展道德讲堂、诵经典、结对帮扶、文明科室创建、文明示范窗口评选、微笑窗口服务等项活动，大力开展“十星级窗口”创建，安排专人全年蹲点驻村开展扶贫及美丽乡村共建工作……从学习传统文化到树立自身形象，从城市到农村，该局始终把文明创建工作贯穿到每一个环节，融入到每一个细节。

改革创新 提升服务水平

一直以来，市行政审批局以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在市委、市政府坚强领导下，锐意改革、持续创新，不断提高服务水平，持续增强人民群众幸福感、获得感。

6月17日，在该局投资项目自助服务窗口，一名办事群众坐在自助服务电脑前眉头紧锁，一筹莫展。得知办事人员为十堰全兴置业有限公司员工，准备办理公司项目施工许可手续，因对网上申报系统不熟，正发愁难境情况后，市行政审批局工作人员主动上前详细讲解指导，为其提供代办服务。在工作人员的熟练操作下，不到10分钟项目申报成功，获得项目单位办事人员连声称赞。

近年来，该局紧紧围绕“以人民为中心”理念，不断提高服务水平，持续优化营商环境，扎实改进工作作风，以良好的工作质效推动文明进程，激发发展活力，各项工作取得良好成效。

持续精简下放行政许可事项。实现全市行政许可事项由879项减少至235项，减幅达73%。大力支持区域经济高质量发展，向十堰经济技术开发区累计下放行政审批事项75项，2019年十堰经济技术开发区被评为“中国十佳优质营商环境产业园区”。

成功打造企业开办“2半0”标准。通过“网上办、掌上办、邮寄办、预约办”，实现企业开办2个环节、半天办结、全程零费用。今年以来，通过发

放“企业开办大礼包”，免费刻制企业用章3枚，实现企业设立登记网办率达95.5%以上，位居全省第三。

工程建设项目审批改革位居全省前列。通过全层级、全流程、全覆盖推进工程建设项目审批“80、60、40”改革，实现审批事项由改革前81项减少为41项，申请材料由407项减少到158项，政府投资、社会投资项目审批时限由改革前200多天分别减少至80天、60天。在全省工程建设项目审批制度改革工作周通报中，我市审批系统实时共享率、正确率名列全省第一，综合排名位居全省第一。

不断加快数字政府建设。加快十堰政务大数据中心项目建设，建成十堰首个“24小时不打烊”自助服务大厅，电子证照库汇集证照40.6万本，共享数据资源1.3亿条，在全省发放首本国际版不动产电子证照，疫情期间十堰市健康码使用覆盖率位居全省第一。

大力推进标准化建设。以功能更全、服务更优、市民群众办事体验更好为目标，编制完成行政许可和服务事项494项，成功创建国家级社会管理和公共服务标准化示范单位。

不断擦亮文明窗口，持续推进文明进程。在未来工作中，市行政审批局将以高度责任感、使命感，为全市文明创建工作作出更大贡献。



走村入户宣传文明创建知识



市行政审批局青年志愿者向市民发放文明创建宣传资料



对干部职工进行文明服务培训



为企业排忧解难助力复工复产

十堰市创建全国文明城市巡礼

文明十堰 创建之变

长期以来，市行政审批局坚持把文明创建工作作为提升城市文明形象，优化自身服务的重要动力，坚持党建引领，大力弘扬社会主义核心价值观，积极践行“为民创建、创建为民”理念，在市委、市政府坚强领导下，以打造文明亮丽窗口为抓手，以提升人民群众幸福感为落脚点，全面深化“放管服”改革，以集约化、数字化、标准化“三化”协同，打造法治、智慧、便捷、高效、廉洁的行政审批服务模式，助力营商环境优化，彰显政务服务一线“窗口担当”，文明创建工作取得良好成效。

2017年，该局荣获“中国政府服务行政审批改革创新奖”，并成功创建档案管理省特级；2018年，我市“一枚印章管审批”改革成效被湖北省《改革简报》刊发，“六个一”行政审批改革成功入选湖北省改革开放四十周年四十个优秀案例，受到省委改革办通报表彰；2019年，市行政审批局成功创建国家级社会管理和公共服务标准化示范单位，被省政府表彰为“工业建设项目审批制度改革推进较快效果较好的市”，荣获湖北省女职工建功立业标兵岗、十堰市中帼建功先进集体、十堰市“五四”红旗团委、十堰市学雷锋活动示范点等称号。



市行政审批局志愿服务队前往张湾区黄龙镇大坝社区开展志愿服务活动



市行政审批局党员干部积极参加义务献血活动