



在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下

大省挑大梁·利企惠民

“反向体验”激活政务服务新效能

市行政审批服务局创新举措找问题、促提升,打造一流营商环境

本报记者 李伟伟 通讯员 李晓萌 赵景涛



全力服务安身、安业、安居、安康、安心“五项工程”,在市县两级政务服务中心打造涵盖温馨、高效、数字等8个维度的多元化“心安大厅”,助力“心安城市”建设。

在数字服务领域,该局印发实施方案与建设运行指导标准,推动市县两级政务服务中心实现“网上办事区”全覆盖。目前,全市已完成59个“网上办事区”建设,公布8449项网办事项。其中,沾化区政务服务中心针对网上办事区设备及人员问题,组织开展10次业务技能竞赛与培训活动,并配备高性能办公电脑,为群众办事提速增效。

同时,该局积极推进“无证明大厅”建设,梳理出涉及商事登记等领域的500余项政务服务事项证明材料“免提交”需求清单,依托市政务服务中心“综合受理”系统,完成相关接口对接与调用测试,企业群众可通过“扫码亮证”获取电子证照,极大提高了办事效率。

此外,该局积极探索“政务服务+”模式,推动实现政务服务“就近办”。打造1610家便民服务站,建成146家社会合作网点,全市91个乡镇(街道)全部上线中介超市平台,2024年全市发布项目3217个。帮办代办服务更加贴心周到,该局在“网上办事区”配备175名帮办代办员,组建507人的“项目管家”帮办队伍,对378个省市重点项目进行“清单化”“全流程”帮办服务。2024年以来,已累计完成2358个重点项目审批事项的帮办代办。

通过“反向体验找差距 换位思考促提升”活动,市行政审批服务局在政务服务领域实现了自我革新与跨越发展,为打造更加优质高效的政务服务环境奠定了坚实基础,也为其他地区提供了宝贵的借鉴经验。

在政务服务改革的赛道上,滨州市行政审批服务局紧扣“标准化、规范化、便利化”改革主线,深入推进“高效办成一件事”,矢志打造市场化、法治化、国际化的一流营商环境,为企业和群众提供更优质、高效的服务,以创新之举激活政务服务新活力。

其中,“反向体验找差距 换位思考促提升”活动成为提升服务质效的关键一招。通过这一活动,工作人员站在服务对象的角度,沉浸式体验办事流程,精准查找服务中的痛点、堵点、难点,进而优化服务流程,提升服务质量。

全员参与,多维度体验找不足

为推动“反向体验找差距 换位思考促提升”活动稳健落地,市行政审批服务局谋定而后动。

市县两级联动,精心组织召开11次动员部署会议,同时出台详细的活动实施方案,针对线上线下体验形式进行全面且细致的规划。在此基础上,组建119个活动体验小组,每组规模控制在10至20人,各小组成员以办事群众或企业的视角,深入政务服务的各个角落,全方位开启反向体验,其间对工作人员的服务态度、业务操作的熟练程度等进行客观公正的评价。

该局还组织工作人员分期分批通过个人真实办件、旁观体验等方式,开展“服务区交叉体验”“市县异地体验”“线上线下体验”等活动。同时,围绕办事效率、工作流程、服务评价等关键环节,组织召开152次“面对面”座谈会,让体验人员与被体验单位深入交流,共寻改进良策。

截至目前,全市累计3057人次参与反向体验,共发现问题521个,

提出改进意见建议534条,促进完成434项服务的整改提升。

换位思考,完善机制促提升

基于反向体验所发现的问题,市行政审批服务局积极换位思考,着力完善工作机制,通过建立问题、责任、整改“台账”,全面梳理出18类共性问题,涵盖政务服务标准化、规范化、便利化及数字化等多个方面。

针对这些问题,各县市区行政审批服务部门精准施策。如,沾化区行政审批服务局为解决24小时自助服务区缺少业务指导的难题,专门配备2名帮办代办员提供“一对一”指导,已服务市场主体2552家、群众5000余人次;博兴县行政审批服务局为应对窗口办事服务指南不明确、群众对业务办理流程不熟悉等问题,在政务服务大厅窗口摆放98个服务指南,并为1493项进驻事项统一编制“二维码”服务指南。

同时,市县两级行政审批服务部

门坚持以群众意见为导向,相继制定19条管理措施,如《滨州市政务服务暖心窗口工作规范指引》等。阳信县行政审批服务局印发《关于推行老年人及特殊人群优先办事制度暂行办法》,完善特殊人群服务标识、设施和物品,简化审批环节与材料,推行“残疾人办理一件事”,现已帮助特殊人群办理业务870余件。

此外,还组建回访队伍,对办事过程进行及时回访、限时整改。2024年以来,市县两级满意度回访中心已完成49333次回访,满意率高达99.88%。

举一反三,创新举措提实效

“反向体验找差距 换位思考促提升”活动如春风化雨,催生出一系列便民利企的新举措,显著提升了政务服务实效。

聚焦“五安”工程,市行政审批服务局打造“1+5+8”“心安大厅”服务体系,以塑强“滨周到”品牌为引领,

习近平同文莱苏丹哈桑纳尔会谈

(上接第一版)中国和文莱共建命运共同体,顺应时代发展大势,符合两国和两国人民根本利益,开启了两国关系崭新篇章。双方要乘势而上,深化互利合作和战略协同,彼此尊重、坦诚互信,永远做隔海相望的好邻居、相互信赖的好朋友、共同发展的好伙伴。

习近平强调,中方愿同文方在国家发展道路上携手前行,为两国人民带来更多福祉。双方要加强共建“一带一路”倡议同文莱“2035宏愿”战略对接,推进广西-文莱经济走廊、恒逸石化两个旗舰项目,打造中国-东盟东部增长区和“陆海新通道”双枢纽。中方愿鼓励更多企业赴文莱投资兴业,支持文莱发展数字经济、人工智能、新能源产业,助力文方经济多元化。中方支持两国开展杂交水稻研究合作,欢迎文方用好中国国际进口博览会、中国-东盟博览会等平台,扩大优质农渔产品对华出口。双方要弘扬人文交流优良传统,深化教育、文化、旅游、地方、体育交流合作,共同推动平等有序的世界多极化、普惠包容的经济全球化,捍卫国际公平正义,为促进国际和地区和平稳定发挥积极作用。

哈桑纳尔向习近平主席和中国人民致以蛇年新春祝福。哈桑纳尔表示,在习近平主席领导下,中国保持经济持续快速增长,让数亿人摆脱贫困,这是了不起的成就。中国

提出三大全球倡议,为世界和平、稳定、发展发挥关键作用,展现了负责任大国担当。文莱和中国始终相互尊重、相互信任,两国关系持续发展,携手迈向中文命运共同体。感谢中方支持文莱经济多元化战略,两国合作使文莱人民受益。文方坚定奉行一个中国政策,愿同中方巩固战略合作伙伴关系,为两国人民带来更多福祉。文方愿与中方加强政治互信,深化贸易、农业、渔业、能源等领域合作,促进人文交流。当前,国际社会面临新的复杂局面和挑战,文方愿同中方加强合作,坚持多边主义和自由贸易,维护发展中国家共同利益。

双方发表《中华人民共和国和文莱达鲁萨兰国关于深化战略合作伙伴关系、推进中文命运共同体建设的联合声明》。

会谈前,两国元首共同见证签署司法、共建“一带一路”、经贸、媒体等领域多项合作文件。

会谈前,习近平在人民大会堂北大厅为哈桑纳尔举行欢迎仪式。天安门广场鸣放21响礼炮,礼兵列队致敬。两国元首登上检阅台,军乐团奏中文两国国歌。哈桑纳尔在习近平陪同下检阅中国人民解放军仪仗队,并观看分列式。

当天中午,习近平在人民大会堂金色大厅为哈桑纳尔举行欢迎宴会。

王毅参加上述活动。

习近平会见泰国总理佩通坦

(上接第一版)

习近平强调,面对百年未有之大变局,中泰双方要巩固战略互信,坚定相互支持,以中泰关系的稳定性和确定性应对外部环境的不确定性。中方愿同泰方对接发展战略,拓展互利合作,实施好中泰铁路等旗舰项目,推动中老泰联通发展构想早日取得更多成果。深化数字经济、新能源汽车等新兴领域合作,携手打造更加稳定畅通的产业链供应链。中方赞赏泰方采取有力措施打击网络诈骗,双方要继续加强执法安全与司法合作,维护人民生命财产安全,维护地区国家交往合作秩序。要深化相知相亲,共同举办丰富多彩的建设50周年庆祝活动,打造更多暖人心、惠民生工程,让中泰友好深入人心、世代相传。中方支持泰国担任澜湄合作共同主席,祝贺泰国成为金砖伙伴国,愿同泰方密切沟通协作,坚定捍卫以联合国

为核心的国际体系和以国际法为基础的国际秩序,增进全球南方团结合作,维护世界和平,促进共同发展。

佩通坦表示,很高兴在“泰中友谊金色50年”之际访华。50年来,泰中关系经历风雨,始终守望相助、共同发展,始终相互信任、尊重彼此核心利益,建立了特殊的友好合作关系。泰方坚定奉行一个中国政策,期待同中方一道,加强高层交往,密切互联互通、经贸、农业等领域合作,促进人文交流、民心相通,开启共享和平、共同繁荣的下一个50年,造福子孙后代。泰方愿同中方和其他邻国加强执法合作,采取坚决有效措施,打击网络诈骗等跨境违法犯罪。中国在国际事务中始终发挥负责任大国作用,坚定维护发展中国家利益,泰方愿同中方加强协调配合,共同应对全球性挑战。

王毅参加会见。

数说2024年滨州经济 稳健向好进中提质

(上接第一版) 发展潜力向优向实,后劲彰显新动能

项目建设跑出加速度。683个省市县重点项目加快建设,宏烨2GW渔光互补发电、润龙精密机床、卓奥锂电池等一批重大项目陆续投产。争取专项债券、“两重”、“两新”等政策资金229亿元,居全省前列。全年固定资产投资增长4.8%,其中制造业投资增长26.5%。民间投资活力持续释放,民间投资增长9.7%,占全部投资的比重为67.4%,同比提高3.0个百分点。

发展后劲积蓄新动能。全年规模以上纳税单位900余家、总量突破5000家,市场主体活力充足。新动能投资快速增长,为新质生产力培育创造条件。战略性新兴产业投

资增长14.2%,较上年同期提高8.5个百分点;“四新”投资增长8.5%,占投资比重较上年提高2.0个百分点。

质量效益实现新跃升。财政收入平稳运行,全年实现一般公共预算收入306.92亿元,增长5.1%。其中,实现税收收入207.05亿元、增长7.9%,占一般公共预算收入比重为67.5%。企业经营效益明显提升,2024年1-11月,规模以上工业企业实现利润总额558.88亿元,增长85.0%。营业收入利润率为5.9%,比上年同期增长2.5个百分点;每百元营业收入中的成本为91.87元,比上年同期减少1.48元。

去年我市重点水务工程完成投资逾70亿元

防洪排涝工程体系日趋完善,防汛指挥运行机制不断优化

本报讯(记者 张子强 报道)日前,记者在市城乡水务局获悉,2024年,全市共实施重点水务工程82项,完成投资70.67亿元,同比增长20.59%,防洪排涝工程体系日趋完善,防汛指挥运行机制不断优化,成功应对全年10轮强降雨;2025年,我市将以“四网两通”工程为建设重点,计划实施重点水务工程87项,年度计划投资76.23亿元。

“以前下大雨的时候,积水能到膝盖,出行非常不方便。”在市区黄河九路新立河东路路口,市民李国华说起以前的积水问题就忍不住

吐槽。为提升城市道路排水效率,2024年2月至5月,我市启动水系提升改造工程,新建、改造及清淤水系涵管6处,水系连通10处,雨水快排通道31处,溢流坝及闸门4处。“现在水都排到水沟里,再也不担心水淹的问题了。”李国华高兴地说。据了解,该路口建设了踏步式的雨水快速排水通道,既能解决内涝问题,又能亮化城市环境。“快速排水通道不仅减少了对管网排放系统的依赖性,而且极大提升了排水效率。”滨州市水利工程有限公司项目负责人王成介绍,“此外将这些水系与城市的主干道

相连接,能够及时地将大量雨水汇集并引导进入河道,从而有效地解决城市的内涝问题。”

据了解,2024年,我市城区防洪排涝提升工程总投资8.87亿元,其中,新立河、西沙河、秦台河共清淤69.8公里,新建了5处涵闸,对15.87公里的城市排水管网进行清淤整治;作为城区防洪排涝提升的一部分,西沙河—徒骇河强排泵站也是应对城区,极端降雨、实现快速排涝的重要环节,设计流量达25立方米/秒。滨州水务发展集团工程管理部部长张磊介绍:“该项目还实施了与潮河、徒骇河之间4个分洪段的清淤提升工程,

畅通了排涝通道,增加了泄洪能力,达到170立方米/秒。”

作为沾化区2024年民生实事项目之一,潮河挡潮闸建设工程总投资达7079万元,通过在潮河新建拦河闸,可一次性拦蓄淡水水资源743万立方米,能有效解决潮河淡水水资源难以利用的问题,为沿岸11万亩农田提供农业灌溉用水保障。“潮河挡潮闸与徒骇河、潮河堤防以及北部海堤,共同建立起沿海防潮封闭圈,大大降低了海水入侵造成的威胁,有利于保障人民群众生命财产安全。”沾化区城乡水务局建设质量安全股股长李旭东说。



花香传递希望 关爱留守儿童

日前,无棣县文化馆志愿服务队走进海丰街道办事处,带领部分留守儿童开展了“简花大爱·关爱留守儿童”志愿服务活动,开展插花艺术活动,为他们带去温暖与关怀。图为志愿服务队成员耐心指导孩子们完成插花。

据了解,“简花大爱”志愿服务活动是无棣县文化馆自2024年初推出的一项品牌性志愿服务活动,旨在通过插花老师向大家讲授插花技艺、鲜花养护技巧等知识,并将一束束插花献给环卫工人、社区群众、孤困儿童、公安民警、人民教师等群体代表,营造全社会共同关心、促进美育工作发展的良好氛围,让爱传递无棣每一个角落,温暖每一颗心灵。

(通讯员 王占军 摄影)

市城管局举办第29期城市管理“半月谈”活动

本报讯(记者 任斐 通讯员 梅倩茹 报道)近日,市城管局举办以“春节亮化添光彩,璀璨灯火迎新春”为主题的第29期城市管理“半月谈”活动,邀请部分人大代表、政协委员及群众代表等实地观摩了2025年主城区春节亮化以及市容秩序保障相关情况,面对面交流座谈、征求意见建议。

活动中,代表们先后观摩了北海码头体育公园、中海天地桥、中海公园灯笼长廊等地点的春节亮化情况,听取了春节亮化及市容秩序保障等相关工作情况的介绍。在随后的座谈会上,代表们对2025年主城区春节亮化以及市容秩序保障等工作给予充分肯定。大家纷纷表示,春节亮化灯饰把主城区装扮得流光溢彩,点亮了浓浓的年味;城管部门在做好春节亮化工作的同时,还维护了有序规范的城市秩序,让市民充分感受到了滨州的年味和魅力,值得点赞。

下一步,市城管局将吸收采纳代表们的意见建议,不断强化创新意识,着力抓好整改落实,为市民营造更加浓厚的节日氛围,增强市民的获得感、幸福感。