

看环境

# 以优质高效的政务服务 打造一流的营商环境

本报记者 李小龙 米子扬 见习记者 张 矛



在商州区政务服务中心一楼便民窗口，工作人员为群众办理业务。

“工作人员给了份一次性告知单，耐心细致地给我解释办事流程，让人不用来回跑拿资料，只要跑一次就行了，省去了很多时间和麻烦。”为新生儿外地生育回来报销到商州区政务服务中心办理相关手续却资料不全的商州区闫村镇磨沟村11组村民王小民说。这是商州区政务服务中心近年来不断创新举措、优化软硬件环境，努力让企业和群众“进一扇门、跑一次、办成事”的一个缩影。

近年来，商州区政务服务中心切实转变思想认识，突出为民服务理念，牵头开展审批事项流程再造工作，简化办事要件，合理设置办事流程，明确办结时限，统一印制审批事项清单予以公示，以刚性制度实现一次性告知和限期办结制度落地落实，减少群众办事流程和办事时间。

走进商州区政务服务中心，只见各窗口服务标识牌清晰明了，各种便民设施一应俱全，整个大厅宽敞明亮。“政务大厅共分上下两层，为了进一步方便群众办理业务，我们将一楼设置为方便老年人办事的服务窗口，其他行政审批窗口和智能化设备设置在二楼。”商州区行政审批服务局党组书记、局长张少珍介绍道。

商州区政务服务中心位于商州区南街，设置办事窗口75个，进驻市、区单位29个，入驻

事项1304项，有工作人员120多名。为进一步完善硬件设施，提升政务服务环境，商州区政务服务中心根据审批事项合理设置服务窗口，一楼大厅为便民服务区，主要办理电力、天然气缴费、老年证、社保卡及公共自行车卡相关业务；二楼为审批服务区，设置市场监管、环保、住建、水利、公安、税务、交警大队、医保、社保、民政等窗口，还设置了导办台、填单区、等候区、饮水区、母婴室、志愿者服务岗等便民服务区，配备雨伞、老花镜、急救药箱等必需品，更新4台排队叫号机和5台触摸屏查询机，为群众创造良好的办事环境。

“您好，请问办理什么业务？”  
“需要打印身份证复印件请跟我到这边来。”  
“请您提供相关证件，我帮您在自助一体机上操作。”

……  
在商州区政务服务中心随处可见这样的场景：工作人员挂牌上岗，讲解政策细致耐心，热情主动接待办事群众。“我是来申报年度个人所得税的，以前没有操作过，感觉很茫然。过来之后，工作人员主动接待了我，手把手给我指导，几分钟就完成了申报。”在二楼的税务服务区，刚刚完成年度申报的黄丹萍对工作人员办事态度和效率赞不绝口，“我来自广东，可以说在商州是人生地不熟，但是这里的工作人

员服务很周到热情，让人感受到温暖。”

政务服务窗口是服务企业和群众的第一线，也是优化营商环境的关键节点。政务服务效率高不高，服务态度优不优，服务意识强不强，直接关系到营商环境的整体形象。对此，商州区政务服务中心对各窗口实行规范化管理，制定工作人员考核办法、服务规范，严格落实首问负责制、服务承诺制等20多项工作制度。通过开展“红旗窗口”“服务之星”等季度评选活动，着力打造一支政治合格、业务精湛、作风过硬、服务一流的政务服务队伍。

对办事结果不满意怎么办？面对疑问，商州区政务服务中心投诉监督窗口工作人员林龙飞说：“我们有‘办不成事窗口’，专门受理企业、群众办事时遇到的‘疑难杂症’。”林龙飞介绍，“办不成事”主要是指企业和办事群众线上或线下提交申请材料后，各部门未能按时受理、按时办结的事项，或群众在政务大厅未被受理、未能解决的政务服务问题。对此商州区政务服务中心设置“有诉即办窗口”，对服务过程中遇到的困难进行登记、分办，并跟踪诉求办理情况，做到有诉即接、有诉即应、有诉必办、有诉即办，打造“导、问、收、办、评、诉”审批服务全链条。

近年来，商州区积极推行“容缺受理”，开展预约“延时服务”，开辟项目服务“绿色通道”，全面推行重点项目“一站式服务”制度，持续提升企业和办事群众的满意度。截至今年上半年，区政务服务大厅整合梳理办理事项1304项，各类审批服务事项11万件，“一网通办”率达90%以上，办理时限压缩70%以上，按时办结率、群众满意率均达99%以上。“下一步，我们将继续推进群众和企业办事‘一扇门、一张网、一次办’为目标，按照‘规范、高效、便民’的服务宗旨，不断提升服务水平，优化营商环境。”张少珍说。

在高效优质的服务体系下，商州区的营商环境持续优化升级，办事企业和群众的幸福感、获得感和满意度也在持续提升，在今年召开的全省营商环境工作现场会上，商州区被评为“陕西省营商环境创新示范区”，充分显示了省市对商州区营商环境工作的高度认可和肯定。营商环境只有更好，没有最好，商州区将以获评“陕西省营商环境创新示范区”为起点，以高质量政务服务激活营商环境“新引擎”，全力打造办事更高效的政务环境、市场更满意的政策环境、支撑更有力的要素环境、预期更稳定的法治环境、亲清更统一的政商环境，为实现全区经济社会高质量发展营造最优生态。

看作风

## 干部作风化春风 推动高质量发展行稳致远

本报记者 李小龙 米子扬 见习记者 张 矛

今年以来，商州区沙河子镇聚焦“三个年”活动部署要求，紧盯作风建设“六项要求”，坚持“13551”工作法，切实推动作风能力提升年活动走深走实，以过硬作风为全镇高质量发展赋能。抓好作风建设是政治要求，也是工作需要。如何激发党员干部干事创业的热情？

“镇上设立重点工作擂台赛，让党员干部相互晒成绩、亮不足，同时制定‘红黑榜’，定期表彰先进、通报后进，树好方向、立好标杆，我们镇的党员干部热情一下子就被激发了出来。”沙河子镇党委书记杨利国如是说。

沙河子镇坚持学习贯彻党的二十大精神及习近平总书记来陕考察重要讲话重要指示精神，切实用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作落实。目前，共组织集体学习23次，开展专题研讨3次。

与此同时，沙河子镇积极开展“三查三看三比”提士气，结合春节后纪律作风教育整顿活动，开展互查互评，各单位及个人积极找问题、查原因、定措施、抓整改。坚持周一例会安排，周五交账汇报，推动工作落实落地。大力弘扬“勤快严实精细廉”作风，树立“开局就是冲刺，起步就是决战”意识，倡导“马上就办、办就办好”理念。

干部作风能力的提升，使沙河子镇发生了翻天覆地的变化，处处荡漾着发展的活力，群众的获得感、幸福感和满意度进一步提升。

走进沙河子镇便民服务中心，室内各窗口工作人员穿戴整齐，业务受理、休息等候等功能区域布局合理，给群众提供了全方位的贴心服务。

“便民服务中心的工作人员很热情，环境卫生干净整洁，等候时间也有地方休息。”7月6日，前来沙河子镇便民服务中心办事的群众刘鹏感慨地说，“我只跑了一次就把城乡居民社会养老保险死亡退保手续办完了，真的太方便、太省心、太省事了。”

有句话说得好，遇事马上办。沙河子镇社会保障服务站工作人员刘琳说：“以前办理城乡居民社会养老保险死亡退保业务时，程序复杂、手续烦琐、要件资料多、办理时间长，现在办理所需的资料少了，群众不用出村，来一次就可以把手续办完。”

转变服务理念和工作方法，变群众“上门找”为政府“送服务”。沙河子镇深入开展听取民意、政策宣传、矛盾化解、帮办实事、助力发展“五个到一线”活动，坚持每周下乡不少于3天，开展矛盾纠纷排查化解1次，解决实际问题不少于1件。

前不久，沙河子镇沙河子村村村民薛万强为施工队引路时不慎摔倒，造成肋骨骨折住院，镇上包村干部陈浩敏和村党支部书记白艳奇知道后，及时介入了解情况，在薛万强出院后，第一时间主动联系施工队，协商赔偿事宜。经多次协商后，施工队对当事人给予赔偿，鉴于当事人家庭情况，镇上对其进行信访救助。

薛万强说：“没想到镇上干部工作效率这么高，真是帮我大忙了，感谢镇党委、政府的关心帮助！”

群众省时省力省心的背后，是沙河子镇扎实开展干部作风能力提升年活动的缩影。

杨利国表示，为进一步加强社会治理保稳定，沙河子镇健全政法联席会议制度，整合辖区公安派出所、法庭、司法所、交警中队等政法力量，互通信息、集体研判，常态化开展矛盾纠纷排查化解工作，力争做到保安全、防风险。今年以来，排查矛盾纠纷58起，成功化解58起，调处成功率100%。

如今，在沙河子镇，群众生活蒸蒸日上。一个人人谋发展、个个奔富裕的新商州，成为引领高质量发展的新图景。

下一步，商州区将把作风能力提升年活动融入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育之中，在教育培训、专项整治、纠治“四风”激励约束上再下功夫，进一步锻造过硬干部队伍，推动“三个年”活动纵深开展，为建设“一都四区”，奋力谱写商洛高质量发展新篇章贡献力量。

看项目

# 做强电子信息产业抱团发展的“链式集群”

本报记者 李小龙 米子扬 见习记者 张 矛

LED半导体封装及应用项目、动力储能PACK封装锂电项目、工业级无人机生产基地项目等4家企业入驻商州区电子科技产业园，预计电子信息产业新增产值达15亿元，今年又吸引3家上下游企业，项目建设如火如荼，电子信息产业集群已逐步形成……这是商州区聚力发展电子信息产业、精准规划产业布局的生动实践。近年来，商州区紧扣全市打造“一都四区”战略目标，立足优势产业补链、强链、延链，围绕商州五大产业集群和12条产业链，对工业园区重新规划布局，用活用好用园区退出机制，清退低质低效企业，加快腾笼换鸟、资源整合，建设商州区电子信息科技产业园，抱团发展电子信息产业。

日前，走进位于商州区电子信息科技产业园的陕西慧彩微电子有限公司组装车间，一条条流水线上，工人双手麻利地操作着，经过多道工序后，一根根LED漫反射灯条组装完毕，进入包装流程。

“公司拥有48项专利技术，主要生产3000k、4000k、6000k、12000k全系列色温漫反射灯条以及LED点光源、LED教育平板灯、LED线灯等产品，产能达100亿颗LED灯珠、3000万条漫反射灯条及20万套教育照明护眼灯具，是陕西省位列前三的灯珠生产企业。”陕西慧彩微电子有限公司副总经理陈功伟介绍。据了解，LED照明灯具具有高效节能、超长寿命、绿色环保、保护视力、使用安全等优点，市场前景广阔，广泛应用于城市亮化、街道夜景、动感灯箱、教育照明、汽车用灯等领域，实现年产值3亿元、利

税2500万元，带动周边200名劳动力就业。家住西涧郭村的杜鹏今年2月份来到公司，承担区分不良产品、测试、维修等工作，她说：“这里离家很近，工作相对而言比较简单，很好上手，也不用上夜班，一月至少有三四千元收入，比我之前打工好太多了。”

“之前，这个产业园区内的企业有做豆腐的、生产线缆的、做口罩的，行业分布较为分散，从去年开始，我们对园区进行了统一规划和产业调整，把这一片区作为电子科技园区发展区域，同时对一些不符合电子信息产业类的企业进行搬迁。”“南京市栖霞区对口帮扶商州区联络组成员、商州区委常委、副区长吴丹说，“这边紧邻高新区，有一定电子产业基础，一些东部企业近年来瞄准西部市场，有把生产基地西移的意向。我们对产业园进行重新定位，致力打造集群化的电子产业园区，不断延长产业链条，形成上下游产业集群。”

在园区的动力储能PACK封装锂电项目生产车间内，4条生产线已投入试产，一块块锂电池随着封装、焊接、测试等工序的推进完成组装。“动力储能PACK封装锂电项目由我们公司投资建设，我们是一家专业研发、生产锂电池动力、储能系统方案和ODM、OEM储能电源产品的高新技术企业，原本在常州做锂电池干燥设备。”陕西优能美特科技有限公司总经理王兴介绍，“去年6月来洽谈，10月份生产设备就开始进场了，效率很高。”据了解，动力储能PACK封装锂电项目总投资3亿元，租赁标准化厂房6000

平方米，主要从事储能、户外电源、光伏发电等PACK锂电池组的研发、生产及销售。一期已建成4条PACK生产线、2条中试生产线；二期将继续铺设10万度电PACK生产线。项目全面建成后，可实现年20万度电的产能，提供就业岗位100多个。

从去年下半年开始，借着苏陕协作的东风，商州区正式围绕电子信息类产业进行招商，不断从东部引进电子信息类的企业，同时也制定了一系列助力企业发展的优惠政策。对于招引来的电子科技企业，园区除了提供标准化厂房，让企业可以“拎包入住”，还承诺前3年免租、后3年租金减半，极大减轻了企业在建设初期的资金压力。“去年半年我们招引了4家电子信息类的企业入驻，今年上半年又招引入驻了3家，目前已基本形成电子信息产业类专业园区的雏形。”

吴丹说。对于动力储能PACK封装锂电项目入驻园区，吴丹表示，该项目既充分利用上游企业陕西海恩公司的产品，打造动力储能自主终端品牌，又可为园区的国飞无人机、LED半导体封装等已落地企业和即将招引的电子信息类下游企业提供动力储能产品，极大提升电子信息产业链韧性和竞争力。

近年来，商州区加快产业集群发展步伐，促进上下游企业抱团发展，打造电子信息产业“链式集群”，从“散乱无序”到“精准专业”，从“单船捕鱼”到“舰队出海”，思路的变化、理念的更新，令商州区电子科技产业园实现从无到有的华丽蝶变，电子信息产业规模实现跨越式发展。目前，国飞无人机、PACK封装、华鑫新材、开泰电子等一批项目竞相入驻园区，形成企业辐射效应强、项目质量成色足、产业链条日趋完整的电子信息产业集群，为实现高质量发展蓄势赋能。



在陕西慧彩微电子有限公司的生产车间，工人正在检测灯珠。