



市县新观察

编者按 政务服务事关发展环境，事关百姓切身利益。我省多地聚焦企业所需、群众所盼，创新政务服务方式，提升服务效能，敢于啃“硬骨头”，不断优化营商环境，着力提升企业群众获得感。在实践中探索创新，各地因地制宜推出了诸多好做法，为进一步提升政务服务的质量和水平提供了有益借鉴。

郓城实施“菜单式”服务新模式，提供全链条集成服务，一次办结率100%

企业按需“点单”，部门联合“上菜”

□ 本报记者 王兆峰
本报通讯员 刘孝勇

“以前觉得申请中国驰名商标高不可攀，无从下手，没想到‘菜单’上列得清清楚楚，现在已顺利上报国家知识产权局待批。”10月28日，郓城华宝食品有限公司董事长张传峰说，多亏了当地的“菜单式”服务，解决了自己的大心事。

为应对疫情的冲击，破解亲商助企的难点、痛点和堵点，郓城县市场监管局打破20多个科室的职能、辖区界限，在全县范围内探索实施企业“点单”、部门“上菜”的服务新模式。为方便企业“点单”，郓城开发了“菜单式”集成服务手机APP，在微信公众号开通“菜单服务”专栏，把55项“菜单”、办事流程、必备要件、链接网址等全部

纳入智慧平台。据统计，企业智慧点单占比达到60%以上。

同时，郓城县把55项服务清单和其他监管服务事项紧密结合，为新经济、新业态发展量身定制了灵活多样的服务模式，企业既能“看单点菜”，又可“自主点菜”。

山东易康医疗科技有限公司“点单”，申办医用口罩生产许可备案，该事项审批权在省药监局，超出了“菜单”范围。郓城县市场监管局不推不诿，在帮助规范生产车间的同时，积极到市局、省局协调争取，帮助企业纳入“绿色通道”。不到15天时间，企业新上马全自动生产线22条，日产医用口罩350万只，一跃成为全省较大的医用口罩生产企业。

“办单”质量决定服务成效。郓城

县全面推行无否决权接单和首问负责制，实行全链条服务。接单实行“三个同步”，即同步上报分管领导、同步上报指挥中心、同步通知相关科室，从接单到拟定服务方案不得超过3小时。

玉皇庙市场监管所所长韩光岭，接到鸿泰汽车销售有限公司点单，申请移出异常经营名录。该业务不属于基层所职责范围，作为首问责任人，韩光岭及时联系县市场监管局信用监管科，帮助该公司补齐年报材料，上门服务，仅用半天时间就成功移出。

对于企业“点单”事项涉及多个科室的，由指挥中心明确牵头科室和配合科室，并积极推进，协同办理，变“单打独斗”为集成服务，实现“点一次单、办多件事”。

山东贾姥爷食品有限公司一次点单

商标注册、专利申报、食品安全知识培训、广告备案登记4个服务事项。郓城县市场监管局“菜单式”集成服务指挥中心接单后，安排知识产权科牵头，与食品生产科、广告监管科组成了集成服务专班到该公司，一次性“打包”办好了所有服务事项。

“菜单式”集成服务好不好，企业来“评单”。“评单”包含电话回访、问卷调查、局党组评议三部分，分别按40%、40%和20%的权重计算总分，纳入年终综合考评，作为分管局长、科室负责人和工作人员考核的重要指标和评先评优、干部使用的重要依据。

据了解，郓城县这项措施自5月份实施以来，先后接受企业“点单”836件，一次办结率100%。目前，这一做法正在菏泽市推广。

德城建起无差别帮办代办中心，覆盖417项政务服务事项

全程帮办代办，一链服务到底

□ 本报记者 贺莹莹
本报通讯员 艾敏

不久前，德州市德城区天衢街道办事处富民小区利生市场的一处餐厅里，一位女士头戴一次性卫生帽，举着手机一路走一路拍，从大厅到厨房入口处，再到操作间。手机另一边，传来“指令”：“请往里走，我们核对一下，看这个热食类操作间是否符合规范？”“好的，请走到操作台附近……”

这场特别的视频连线的双方，是德州市德城区泽平文化餐饮店负责人王云华和德城区行政审批服务局无差别帮办代办中心工作人员赵冠星，目的就是为了解王云华在食品经营许可证申请中一次性通过现场核查。这是赵冠星为其提供的营业执照申请、牌

匾审批、食品经营许可等多项帮办代办服务中的一个环节。之后赵冠星将其提交相关材料，王云华拿到食品经营许可证证书。

11月10日，记者走进德城区政务服务中心大门口，看到身着无差别帮办代办中心绶带的工作人员曹亚茹正举着平板电脑，为前来咨询业务的群众讲解药品经营许可证申请指南。大厅东北角无差别帮办代办中心窗口旁，10台电脑排成两排，几位工作人员用电脑为群众和企业帮办政务事务，还有工作人员正领着办事群众去窗口提交准备好的申请资料。

据了解，德城区经过充分调研，聚焦群众反映强烈的政务服务不精细、不精准和市场中介不规范、乱收费等难点、堵点、痛点问题，从政务

中心精选出业务精通、服务优质、办事高效的10名业务骨干，创新建起无差别帮办代办中心。“原先大部分工作人员提供的帮办服务都是‘坐窗’办事，只有2个咨询人员，推行无差别帮办服务后，我们有一半以上的员工都在柜台外奔走服务。”德城区行政审批服务局无差别帮办代办中心负责人鲍方介绍，中心每天轮流安排3-4名帮办专员值班，接待咨询、审核资料，5-6名帮办专员提供一对一的深度帮办服务。

无差别帮办代办服务方式并不局限在大厅窗口的坐等服务，鲍方介绍，他们将417项政务服务事项按照简单一级事项、适中二级事项、复杂三级事项、简单委托代办事项、建设项目划转事项分成五大种类，采取专窗办理和上门服务

等方式，从预约接待到许可申请办理完毕，采取链条式全程、一对一跟进服务。此外，还可预约委托办理、预约上门服务收件、勤前上门指导、勤后送件邮寄等“跑堂”帮办，甚至是企业办理完毕后，帮办中心的人员还会逐一对其进行定期跟踪联络，确保精准对接企业需求。

“从11月份上线服务至今，已办理各类审批业务30余项，无差别帮办代办服务将会使行政审批一次办结率提高到九成以上，为群众和企业架起了一条政务服务创新优化的高速路。”德城区行政审批服务局党组书记、局长肖刚表示，接下来将继续壮大无差别帮办代办队伍，充分发挥联络员、参谋员、指导员作用，做好服务企业创新发展的先锋队。

□ 本报记者 张环泽
本报通讯员 高启民

11月13日上午，记者在枣庄市台儿庄区和顺老街小区采访时了解到，持续近一年的信访积案得到解决，300多户居民用上了天然气。

据介绍，2015年10月，和顺老街小区开发商与燃气公司签订了小区天然气配套设施施工安装合同，待款项付清后实施供气。第二年，燃气公司完成了天然气配套设施安装，具备供气条件，开发商支付了大部分款项，余款仍未支付。燃气公司多次找开发商催要余款，均未有结果。

2019年，和顺老街小区居民陆续开始回迁，但迟迟用不上天然气。居民杜先生便去区信访局上访，要求开通天然气，解决燃气不通、生活不便问题。

据介绍，台儿庄区共有60件信访积案。今年，台儿庄区开展信访积案化解攻坚战，28名区领导“挂帅”包案化解。和顺老街小区天然气不通案件由区长刘涛负责，责任单位为区住建局。刘涛详细了解情况后，安排成立工作专班推进问题化解。

问题的症结在于开发商资金链断裂，无力支付余款。最后，专班做通了开发商的工作，用一处预售商品房抵押贷款，支付了剩余款项，燃气公司于今年5月为小区居民开通了天然气使用业务。

台儿庄区信访局局长许华告诉记者，截至11月初，今年全区共化解信访积案56件，目前还有4件正在推进处理中。

积案化解关键要从初访源头抓起，遏制新的积案产生。为此，台儿庄区完善了初信初访办结制度，对初信初访实行首问负责制，接诉即办，一般性信访问题三周办结，提高一次性办结率；对重访案件，组织专人深入调查初次办理情况，对存在问题及时纠正。对不重视初信初访、初信初访处理不力导致信访人不满，引起重复信访或越级信访的实行责任追究，严肃追究有关单位和人员的责任。

针对受客观条件制约一时难以解决的信访问题，该区要求做工作取得信访人的谅解，信访机构引导当事人双方签订《信访事项双向承诺书》。双向承诺为信访人和责任单位搭建了互信的桥梁，促进了信访问题及时解决。

该区对办结的信访案件实行“回访测评”制度，通过短信回访、电话回访、定期约访等形式跟踪回访测评，确保信访问题清零，群众认可满意。

回迁居民用上了天然气



@ 济南 |

新版《商品房买卖合同》12月启用

□记者 昆明春 通讯员 关学军 报道
本报济南讯 济南市住房和城乡建设局及市场监督管理局近日联合印发了《关于进一步规范商品房买卖合同网签行为的通知》，明确自2020年12月起启用新版合同，购房前需书面签订购房告知书，电子印章和电子签章系统也随之上线。

不得强制签订网签合同外的附加合同是此次新版合同的最大亮点。《通知》要求，开发企业不得删减或更改新版《商品房买卖合同》示范文本的内容。示范文本主合同条款及附件中留有的空格或空白行，需交易双方自行约定相关内容时，要明确约定交易双方的权利和义务，自行约定的内容不得与示范文本中本条或相应条款的本意相违背，不得免除出卖方责任、加重买受人责任，或排除买受人合法权益。开发企业应依据示范文本制作网签合同模板（含附件）。网签时，开发企业应使用合同模板，除网签合同外，不得强制购房人另行签订附加合同。

@ 泰安 |

以精准监督护航脱贫攻坚

□记者 姜言明 刘涛
通讯员 马春红 王哲 报道
本报泰安讯 产业扶贫项目是巩固提升脱贫质量，持续带动脱贫效果的重要基础。泰安市纪委监委对2019年以来346件扶贫领域信访举报和查处的524起案件逐件清底，着力发现解决影响稳定脱贫的隐患，市、县、乡三级纪检监察机关联动，先后成立98个专题调研组，集中对立项投资额在30万元以上的381个产业扶贫项目进行“全覆盖”梳理调研，形成产业扶贫项目监督清单。

围绕清单，泰安市纪委监委聚焦项目资金利用率、收益和扶贫效果等关键点，组织14个派驻纪检监察组对28个扶贫职能部门开展驻点监督，深入监督检查。泰安市纪委监委党风政风监督室主任杨培水表示，对专项监督中发现的作风和腐败问题，泰安市纪委监委始终保持高压态势，实行领导班子成员分工包保联系各县（市、区），先后对24件重点问题线索进行督办。今年以来，全市纪检监察机关共查处扶贫领域腐败和作风问题255起，处理513人，给予党纪政务处分50人；其中因扶贫项目问题查处8起10人，党纪政务处分7人。

@ 潍坊 |

“七型”模式 让企业工会充满活力

□通讯员 徐传青 报道
本报潍坊讯 近日，一场别开生面的“工会评星”活动在潍坊市奎文区恒建集团进行。职工们一人一张评价表，从七个方面给企业工会的工作评星，现场气氛热烈而欢快。这是奎文区总工会探索基层工会改革创新，检验“七型”企业工会工作成效的一个场景，这样的活动今年已经举办了5场。

2019年3月以来，奎文区总工会开辟基层工会改革通道，协调“职工图书、劳动者驿站、心理辅导”等资源下沉基层，围绕职工所想所盼，找准了企业工会改革创新“七个发力点”，在恒建集团、华润潍坊远东医药公司、青岛银行潍坊分行等7家企业打造“过硬型、规范型、融洽型、温暖型、学习型、公益型、快乐型”工会新模式，为全区新时代企业工会建设创制了“七型”蓝本。

发现身边之美 大众日报摄影大赛

量身定制 技能培训

□记者 卢鹏 通讯员 刘广 报道
11月17日，聊城旅游度假区湖西街道邀请市非遗项目魏氏柳编传承人魏福庆（左四）为贫困户进行柳编技能培训。湖西街道把激发贫困户的内生动力作为脱贫攻坚工作的重要抓手，为辖区贫困户提供免费技能培训和就业岗位，量身定制培训项目。

“发现身边之美”摄影大赛参与方式详见大众日报客户端。



烟台市福山区搭建土地信息平台，开辟土地集约高效利用新路径

闲置土地进“超市”

他企业用地不同的是，这是福山区土地出让历史上第一个通过“土地超市”落地的项目。

“我们是与韩国水山CSM集团合资的企业，从事高空作业车、液压一体化钻机的高端整装装备项目。这个项目首期占地40亩，建筑面积1万平方米，项目正在进行场地平整和施工前的准备工作，预计明年年底能建成。项目建成后将填补北方高空作业车市场的空白，增加就业人员200人。”山东水山重工项目经理齐全对记者说。

“以前也不知道哪里有土地可开发，地块儿大小、周边配套以及土地性质等信息也不明确。”齐全坦言，有了这个“土地超市”，他们便能迅速找到相匹配的批而未供闲置地块。

因为无需重新办理用地指标审批手续，该企业5个工作日便办结了用地红线、征地补偿等全套土地手续，一个月开工，刷新了项目落地速度。

不仅仅是山东水山重工，从“等地

块”向“选地块”的转变，让企业有了更多自主选择权和投资新体验。项目落地也跑出“加速度”：10月18日全球数控举行了开工仪式，10月17日中瑞鼎峰拿下钟家庄熟化地块……今年以来，福山区已利用10个批而未供地块招引米田电子、全球数控等新项目10个，化解存量项目建设用地420亩，吸引投资近13亿元，不断拉长电子科技、智能制造等产业链条，加速向产业链高端布局。

“‘土地超市’就是我们的土地信息平台。找土地信息，就像咱们用购物网站一样简单。”福山区自然资源局开发利用科科长付继强介绍，当前已对全区批而未供土地进行逐宗梳理，平台于8月搭建完毕。

截至10月25日，福山区土地交易“超市”“货源”充足。这个“超市”里面共有批而未供土地46宗2280亩，涉及夹河新城、智造芯城、国际招商产业园、轨道交通产业园等重要城市发展板块，同时，根

据全区土地情况随时“上新”。

“这里有福山区最新的批而未供的土地信息，企业想在哪个区域开发就在哪个板块上查找信息。”付继强点开“土地超市”告诉记者，“目前，仅夹河新城片区现有七八个待开发地块，比如仇村周东侧奇泉路南沿西侧的116号地块，将来可开发成康养配套项目。”“土地超市”24小时在线提供地块信息，开发企业可以直观地看到该地块的卫星遥感影像、路网信息和周边配套，企业需求和地块匹配度一目了然。

批而未供闲置土地成因复杂，矛盾集中、涉及面广，是“硬骨头”“老大难”。福山区用全局思维和“疏”的办法，将土地规划、收储、出让、使用全链条串联起来，统筹整合土地规划管理、招商引资和属地镇街等多方力量，依据存量地块属性进行点对点靶向招商，有效化解了“新招项目无指标、已批土地无项目”的矛盾。

微观山东

□ 本报记者 董卿 从春龙
本报通讯员 潘丹丹 付继强

一边是城区里可建土地大量空置，一边是想拿土地扩建生产的项目方无从获知土地信息，想转让土地的企业找不到买家。为破解这一难题，烟台市福山区首创“土地超市”，通过建库上图、搭建平台，让企业在平台实现转让或购买土地，如同进入超市购物一样便利。今年以来，该区已处置批而未供土地1005亩，盘活引进项目10个，开辟了土地集约高效利用新路径。

日前，记者来到福山区中古路东侧的山东水山重工项目的施工现场。自今年8月底从“土地超市”获取满意的建设地块到9月项目投产，仅用了1个多月的时间。和其