

满园春色关不住 阵阵新风扑面来

——咸安区国土资源局全力打造群众满意服务窗口探访

□图/文 本报记者 葛建伟 通讯员 叶朝

走进咸安区政务服务大厅，该区国土资源局窗口格外引人注目：热情相迎的笑容、亲切甜脆的问候、卫生舒适的环境、便捷规范的指南……处处文明优雅，处处温馨如歌；处处洋溢出认真履职、助推发展的新气息；处处回荡着优质服务、施惠于民的铿锵足音。



▲窗口环境 舒适文明



▲窗口服务 热情细致

探访中，记者了解到，该局领导对窗口建设十分重视，选派4名理论素质高、办事能力强、作风过硬的同志于2013年8月5日进入窗口工作，主要负责土地征收（征用）、采矿权审批和村民建房3项行政服务事项，将窗口工作列入主要议事日程。按照“三集中、三到位”要求，落实首席代表，推行季度汇报、半年

领导重视 规范管理

小结、年终考核等办法。

同时，该局领导还率先垂范，带头作出承诺，带头参与各项服务；经常深入窗口了解情况，调查研究，指导工作；切实保障经费落实，完善软、硬件设施等。并且，注意规范管理，按照《窗口工作制度》、《窗口工作人员服务手册》和《窗口工作考评办法》，

进一步构架好窗口事务管理、业务运作、绩效考核、责任追究等较为系统的服务规范体系，从制度层面上规范了服务理念、服务标准、服务质量、服务礼仪、服务纪律和服务承诺，促进窗口工作人员的行为规范，有效防范和杜绝了网上聊天、玩游戏及“吃、拿、卡、要”等不良现象的滋生和蔓延。

优化服务 提升效能

在窗口服务工作中，该局窗口工作人员以开展党的群众路线教育实践活动为契机，充分体现“为民、务实、高效、规范、廉洁”的服务宗旨，坚持以“时间最短、审批最优、效力最高”为要求，实行首问负责制、一次告知制、限时办结制、服务承诺制、责任追究制，并将服务事项印成办事指南，使办事群众看后一目了然。

为提高行政审批效能，该局窗口建立了

“绿色通道”，优化了办事流程，创新了审批服务理念与机制。即强化窗口功能，坚持程序精简，将咸安工业项目征地纳入“绿色通道”业务办理范围，实行一个窗口受理，一站式服务，并为工业园区提供临时用地，农用地转用（还建点）等业务受理工作，确保项目快速审批、尽早落地。同时，优化审批流程，坚持环节最省。凡进入“绿色通道”审批事项，按照特事特办的原则，简化程序，提高效

率，将征地协议、咸安区政府请示等原需15个工作日审查办理改为当日办理，一次性告知所需签章资料，当日交与用地单位，便于同步办理相关部门资料。并坚持主动服务，提升服务品质。采取批前提前介入，预先告之，批中提前指导、严格把关，批后提前对接、跟踪监管，协助用地单位办理相关部门申报材料，帮助企业解决困难，支持企业做大做强。

窗内窗外 关注民生

近年来，随着城市建设和发展脚步不断加快，土地被征用农民数量不断增加，失地农民的保障问题成为社会关注的热点、焦点和难点。为此，该局窗口工作人员对前来咨询土地征用相关政策、补偿标准的农民，做到热情倍至、并且给他们宣传讲解，针对他们提出的困难，积极与征地单位进行沟通，尽可能使被征地农民利益最大化。

同时，该局窗口工作人员还走出窗外，关注民生。结党的群众路线教育实践活动，围

绕“假如我是服务对象”进行走访调研。窗口首席代表陈琳带领窗口工作人员深入到双溪桥镇浮桥等村开展调研活动，从群众最关心、最迫切的问题入手，换位思考，分析问题，带着感情帮助群众解决问题；带着真情真诚认真听取群众对国土窗口建设、窗口服务的意见建议。

据统计，该局窗口工作人员共走访了7个村20多人，征求到可操作性、可实施性意见建议11条。针对群众反映的服务项目、所需

提供资料、服务电话等应进行公示的意见建议，该局窗口工作人员做到了立行立改，力求实效。

满园春色关不住，阵阵新风扑面来。在今后的工作中，该局窗口工作人员将进一步树立“群众至上”的服务理念，增强方便快捷的服务意识，提高服务水平，健全为民服务体系，努力实现窗口服务于民公开化、规范化、常态化、高效化，为建设“五个咸安”再立新功！

环保园地招招鲜 惠及群众人人夸

——咸安区环境保护局政务服务中心窗口特色亮点见闻

□图/文 本报记者 葛建伟 通讯员 张红兵

“环保局窗口办事又快又好，工作人员又热情”“是呀，听说原来办事需要30天或15天，而现在只需要10—15天……”“嘿，你们发现没有，环保局窗口那女孩浓眉大眼，见人一脸笑，非常亲切，说话又香又甜。”近日，记者相约前往咸安区政务服务大厅采访，刚走到门口台阶时，便听到几位刚办完事出来的群众在赞美环保窗口服务好。带着好奇和疑问，记者不禁对环保窗口情况一一探访。



▲热心接待 办事群众



▲环境文明 温馨如歌

据该局窗口工作人员介绍，他们履行的是建设项目环境影响评价及竣工验收审批；排污许可证的核发；固体废物跨区转移许可；危险废物收集许可证的核发；监测服务收费等职责。为此，该局高度重视，专门发文明确窗口负责人、首席代表及职责权限，有效保障了窗口工作的顺利开展，确保一个窗口对外服务。

依法审批 提高效率

同时，该局窗口工作人员还依法审批，提高效率。即认真执行有关环保法律法规，进行项目审批、验收；并按照《建设项目环境影响报告表分类管理名录》、《建设项目环境影响分级审批办法》，对受理项目进行分类管理。做到不越权审批项目、不私自降低环评等级。对属于国家产业政策鼓励的项目、民生工程和科技含量高、污染低的项目按照“全程指导、

特事特办、预约服务、限时办结、跟踪督办”的要求，实行无障碍行政审批服务，确保在最快、最短的时间内办结。环境影响报告表的办结时限由法定的30个工作日缩短到10—15个工作日，环境影响登记表的办结时限由法定的15个工作日缩短到不超过“三天五个环节”。并开展网上审批业务、网上公示环保审批受理信息、审查进展和审批结果。

遵章守纪 廉洁奉公

况，并做好登记、统计、档案整理、归档工作，以确保审批资料的完整性及每月及时上报政务信息，反映窗口工作动态。

在遵章守纪方面，该局窗口工作人员自觉遵守政务中心考勤制度，按时上下班，外出请假；工作时不串岗、不聊天、不玩游戏、不做

与工作无关的事情；做到着装整洁，仪表端庄，窗口卫生文明。并积极配合政务中心管理工作，积极参加政务中心组织的各项业务协调会议和学习活动。加强与兄弟窗口工作人员的沟通与交流，在项目审批中自觉接受监督，做到秉公执法、廉洁自律，杜绝违纪行为发生。

简化流程 提升服务

人员的综合素质得到明显提高。

为做好工作，该局窗口还做到简化流程，提升服务。首先规范服务，窗口工作人员做到举止文明，业务咨询不推诿敷衍、高效快捷。该区桂花镇新建生活垃圾中转站，为此，该局窗口开辟“绿色通道”，快速介入，在最短的时间内完成了审批手续，为项目的顺利实

施创造了有利条件，受到建设单位好评。

同时，该局窗口工作人员还做到热情服务，即耐心向服务对象介绍事项的办理程序和要求，增强审批的透明度，一切从高效、快捷出发，坚持第一时间现场勘察，有时还利用业余时间审核书面材料。真正做到急群众之所急，真心服务群众。