聚焦“双优化” 提升满意度

2月17日，监利公布“五优五差”股室评议结果，市工商联非公有制企业投诉服务中心、市住建局行政审批股、市司法局法律援助中心、市教育局教师管理股、市信访局复查复核股，被评为“五优股室”。从今日起，监利新闻开辟专栏，探访“五优”股室。

双100%兑现最美承诺

——监利市“五优”股室、市工商联非公有制企业投诉服务中心探访

看五优股室 比担当作为①

市工商联非公有制企业投诉服务中心，排在监利“五优”股室榜单之首！

消息一出，有人不服气，凭啥他“最优”？从湖北省工商联的一份通报，可以看出部分原因。通报称，全省线上受理企业诉求1253件，监利市受理65件，件件有着落、事事有回音。办结率、满意度双双为100%。

双100%，是监利市工商联非公有制企业投诉服务中心为民营企业“代言”“撑腰”的结果！

做企业可信赖、可依靠的“娘家人”，当初的承诺成了最美的誓言。

去年，监利工贸家电一份外墙广告位被遮挡，企业通过线上线下平台到市工商联非公有制企业投诉服务中心反映诉求。企业称相邻商户栽种的绿化树木，对该企业广告牌位和玻璃窗户造成安全隐患。多次交涉无果，为避免两家企业矛盾扩大化，市工商联副主席郭劲勇、市工商联非公有制企业投诉服务中心负责人陈涛对诉求进行研判，一边通过网上平台转办到城管部门办理，一边到现场察看，同时跟踪城管部门，寻找政策依据，圆满地调解了此事，让两家企业都满意。

市工商联非公有制企业投诉服务中心工作人员讨论工作

天湖蛋禽在平台上咨询办证问题，浩宇制衣反映职工职称评定问题，城区商超停车难问题，生态铝产业园招工问题，一批企业诉求，通过非公有制企业投诉服务中心，得到有效解决。因政策等各种原因一时不能解决的事情，中心与相关部门第一时间给予解释。对于难解决的共性问题，提出建议，形成报告逐级反映。

“一枝一叶总关情”，只有一件件解决好企业的“烦心事”，企业才能轻装上阵，心无旁骛谋发展。“春江水暖鸭先知”，企业从这些小事中也感受到了地方营商环境的好坏。

市工商联非公有制企业投诉服务中心2020年4月挂牌成立以来，依托省非公有制企业投诉服务平台，通过“联企e站”APP网上受理诉求反映、政策宣传、法律咨询、职称评审、信用服务等10余项业务。目前，监利市非公有制企业投诉服务中心已有5746家企业和个体工商户、4家商会在省平台注册，入驻市直部门34家、法律事务所3家，采取“屏对屏”与“面对面”相结合，受理涉及证照办理、产品销售、企业用工、交通物流等各类诉求65件，做到件件跟踪落实有回音。还举办政策法律诉求对接会、普法宣传活动20余次，印刷宣传册1万多份，为企业提供现场咨询，帮助企业防范法律风险。

监利市米业协会负责人说，监利市工商联非公有制企业投诉服务中心让企业办事“有门”，发展“有路”，解困“有家”，是市内企业反映诉求和表达意愿的地方！

“民营企业的需求，就是我们的追求。”市工商联非公有制企业投诉服务中心正以时不我待的姿态，致力打造民营经济最优营商环境。

市住房公积金

智慧公积金 服务大提升

本报讯（通讯员住宣）自市住房公积金公积金前台业务搬迁市民之家以来，市住房公积金中心扎实推进双优双创工作，以“审批少、材料简、流程优、速度快、反响好”为目标，助力公积金高效办结，服务再上新台阶。

云平台作支撑，信息应用少跑路。随着荆州住房公积金新的综合云服务平台的上线，切实解决了单位职工“一次办结”的诉求。一是网办服务增量真便捷。通过“手机公积金”APP，职工出证明、查信息、还贷款、离退休功能均已实现网上办理，单位汇缴上帐、人员变动、基数调整均可通过网上授权经办。单位和职工不用再跑路，动动手指点下键盘就可以办结业务。二是跨城跨省通办带实惠。今年起，“荆荆宜恩”城市群内互认公积金贷款及还贷提取政策，职工异地公积金贷款按购房地政策执行，偿还贷款提取按缴存地政策执行，不受户籍限制。同时，“跨省通办”方面，异地贷款缴存证明、个人公积金缴存流水、公积金转移接续等3项事项均已实现网上办理，让职工不用返监就能办好相关事项。

减时限作保障，业务规范加速度。该中心自加压力，精减流程和时限，业务实现大提速。一是提取当日办，贷款5日办。该中心从群众反响较大的贷款入手，从原先的15个工作日压减到5个工作日，除异地购房提取外，正常的汇缴、提取均实现了即时办理。二是减免费用为职工降负担。将抵押权证费由该中心统一支付；二手房抵押贷款评估由第三方改为由该中心内部评估，减掉了评估费用支出。

优素质作要求，服务文明高水平。一是延时加班是常态。对前来临柜办事的职工，该中心要求窗口人员：政策解释要耐心，职工听懂了才好；重要材料说三次，职工记下了才好。遇到乡镇办事职工，要尽可能当场办结，属于不能办结事项的，也要留下电话方便咨询预约。延时加班服务是窗口人员的常态。二是规范操作添光彩。该中心高度重视窗口文明建设，定期开展窗口评选活动和业务集中培训，准确把握政策、耐心解释政策、严格执行政策作为工作标准，文明用语、规范言行、良好面貌成为公积金人的素质追求，不断提升服务质量、树立良好形象。

后期，该中心将继续以便民利企优服务为宗旨，进一步完善信息系统和云平台智慧服务功能，让单位、职工足不出户就能办理公积金业务，实现更多的住房梦想，努力将住房公积金打造成市民之家高水平的便民窗口。

市科经局提升“软”服务

“三个加强”护航企业“硬”发展

本报讯（记者融欣）为纵深推进“双优化”专项治理活动，市科经局针对企业合法合理诉求漠视不管、相互推诿，办事难、办事慢等问题，开展专项整治。截至目前，专班已收到企业诉求9条，已全部交办到相关责任单位，其中5条已办结。同时，在荆州市双千平台上共处理企业诉求13条。

为更好支持工业企业发展，市科经局先后出台《监利市优化“企业帮办”制度实施方案》《关于调整市领导“企业帮办”联系点的通知》《关于开展漠视企业合理诉求专项治理活动的工作方案》等文件，完善市领导和市直部门包联企业方案和“常态化工作调研、定期协商调度、全流程服务、畅通信息和督办考核”等工作机制。2021年，全市参加“企业帮办”、产业链链长制活动等人员近200人，推进监利营商环境持续优化。

加强要素保障和运行调度，力促企业稳定生产。市科经局组建专班深入50多家重点企业专项调研，实地了解企业生产经营情况、发展难题等，切实帮助企业协调解决资金周转、技改扩规、招工等问题，力促企业稳定生产。

加强企业培育，打造高质量发展生力军。该局大力实施中小企业成长工程，通过与乡镇和企业协调联动，“一企一策”精准服务企业。2021年，监利市成功入库进规企业23家，新进规的企业新增产值达15.57亿元以上。该局还帮助湖北一半天药业、南桂铝业申报省级制造业高质量发展专项技改资金，分别获批600万元、640万元的项目资金支持。同时，积极组织企业申报各类项目，一半天、南桂铝业等6家企业成功申报省级专精特新“小巨人”企业；富世华、桐梓湖等4家企业成功申报湖北省第五批支柱产业细分领域隐形冠军培育企业；天湖蛋禽成功申报第二批科技副总项目；富斯达、鑫的防护等5家企业成功申报荆州市信息化和工业化融合试点示范企业；南桂铝业等12家企业成功申报高新技术企业。

加强企业帮办，不断提升服务效能。持续深入开展“企业帮办”走访专项活动，以“漠视企业合理诉求”专项治理为抓手，为企业送政策、送信息、送信心。主动协调相关部门做好落实电力等惠企政策，制定了《关于打造一流电力营商环境三年工作方案（2021年-2023年）》，提出供电服务50项措施，同时帮助帮助旺能二期扩建项目在7天内成功并网运行等。2021年，“企业帮办”办公室共收集了企业反映的难点、痛点、堵点问题260条，85%的问题得到有效解决。

大垸管理区突出“六字要求”

持续优化干事创业环境

本报讯（记者刘祥龙）为深入贯彻落实市委提出的“双优化”专项治理活动部署要求，大垸管理区通过突出“高、准、实、统、严、优”等六个字的要求，有效推动党员干部作风转变，营造了较好的经济社会发展氛围。

突出站位“高”，以鲜明的立场响应市委关于“双优化”专项治理的总体要求。活动开展以来，该管理区党委高度重视，一把手亲自上手主抓，突显出“时不我待、真抓实干”的浓厚氛围。

突出摸排“准”，动员全体党员干部深刻自省自查。该管理区组织各单位对照“六个专项治理”方案，深入开展自查自纠，组织党员干部主动深入12家企业、14家驻场单位和92个生产队调研走访，精准对接企业需求和群众诉求，找准需要整改问题34件。

突出措施“实”，推动问题立行立改。对于自查、摸排的问题，该管理区按照行业和属地责任，分门别类进行交办，并明确每一个问题整改必须有一个党委班子成员具体负责，针对问题逐一上报整改计划，且挂图作战，确保整改工作真正落实落地。

突出力量“统”，整合部门、单位的职能形成工作合力。“双优化”专项治理行动，特别是优化发展环境整治行动很多时候需要多部门联动和上下联动，加强协调，使单位之间形成凝聚力，才能在行动中真正具有战斗力，而不致于相互推诿，损坏发展形象。为此，该管理区针对“六个专项治理”工作成立了6个具体的领导专班，使力量整合有明确的抓手。

突出督办“严”，实现整治工作的闭环管理。在明确纪委督查的基础上，该管理区还组建了3个督导组，由3名党委班子成员牵头，按照闭环管理的要求，每周开展一次以上的工作督查，督查结果采取实时通报，对问题整改不力，活动不实的现象直接移送至纪委进一步调查处理，对阻碍发展的涉“黑恶”问题线索则直接移送至公安部门核查处理。

突出成效“优”，不断提升社会满意度。活动开展成效最核心的检验标准只有一个，那就是企业和群众是否满意。督导组每一次开展督导，必须核查到：企业反映的发展环境诉求问题是否解决，群众反映的民生诉求问题是否处理好。

目前，大垸管理区开展“双优化”专项治理的社会氛围正浓，该管理区将紧紧围绕市委的总体工作部署，以转变工作作风为抓手，促进经济发展与社会和谐为己任，不断提高工作效率，推动“双优化”专项治理活动工作进一步走深走实走细。

市人社局

提升服务质量 打造满意人社

本报讯（通讯员社宣）近期，在市委、市政府的正确领导下，市人社坚持以“双优化”工作为总抓手，着力破解营商环境堵点难点，优化提升干部职工工作作风，取得了一定成效。

立破并举，谋划治理科学务实。积极推进新生儿落户及社会保障卡制卡办理“一事联办”的改革工作；紧紧围绕“受理、审核、反馈”三个重点环节，优化审核流程、加强信息共享，为申领失业保险金精简证明材料，切实做到申领环节“三减少”、联办事项“三同步”、风险防控“三强化”。

借势而为，整改清理取得实效。紧盯“混岗混点”不作为三个方面认真开展自查清理，责令4名同志尽快注销名下公司、2名在编不在岗人员迅速返岗上班。为巩固此次自查清理工作成效，该局进一步完善了日常管理机制，拧紧螺丝、上紧发条、持而不息、久久为功，坚持做到自查清理“第一刀”刀出不归鞘、整改落实“一阵风”劲吹不停息。

强化服务，就业政策落实到位。积极开展“云上直播 职等你来”线上招聘会，关注人数达60多万人次，收到求职信息2300余条。围绕解决招工难问题，结合人社干部服务进千企专项活动，走访企业124家，摸清企业用工需求，同步开展“工业企业用工服务专项行动”，为工业企业送政策、送服务、解难题，助力企业腾飞发展，提升窗口形象和服务力度，打造文明窗口标兵。

建章立制，系统廉政稳步推进。制定防止职务犯罪工作实施方案，在系统加大反骗宣传，建立各级考核办法与制度，打造清廉人社。

下一步，市人社局将稳步拓展“双优化”活动载体，不断增强宗旨意识、责任意识和服务意识，为群众做好事、办实事，努力解决企业最关心、最直接、最现实的利益问题，努力打造满意人社。

市水利和湖泊局优化行政审批程序

确保政务服务“有速度有宽度有温度”

本报讯（记者刘祥龙）按市委、市政府统一部署要求，市水利和湖泊局依申请和公共服务事项等14项已全部入驻市民之家水利和湖泊局窗口。该局积极践行“放管服“改革要求，持续优化营商环境，不断创新工作方式、优化工作流程，全力用更精准、更贴心的工作举措，让水利政务服务“有速度、有宽度、有温度”。

创新工作方式，让服务更有“速度”。理念的创新起到事半功倍的效果。针对水利政务服务所有入驻事项，真正实现“只进一扇门、办成所有事”。一是通过“上下联动”提速，以玖龙纸业（湖北）有限公司“取水许可”项目为例，工作人员主动陪同到省厅办理相关手续，为建设单位节省办理时间和办事成本，全力推动审批效能“大提速”；二是通过“线上审核”提速，利用微信、QQ等软件将材料在线发送，通过对电子材料的审查、核对与完善，开通在线交换意见，确保审批材料既符合规定要求又能一次性审查通过，提高审批效率。

设身处地着想，让服务更有“宽度”。该局持续贯彻落实便民、利民服务理念，2021年为近50个项目提出优化方案，设身处地为业主单位提供便捷、优质的“宽度”服务。一方面破解审批难题，针对特殊重点项目，工作人员主动上门开展“点对点”“一站式服务”，主动到企业内部帮助企业解决申报难点，为企业出谋划策；另一方面积极当好“店小二”，千方百计为申请单位排忧解难，提供解决思路，成功破解难题，顺利完成审批；此外，为让申请单位“零跑腿”、让便民服务“更走心”，工作人员耐心帮助指导申请单位使用网上办件系统申报，对于申报困难的，提供全权代理申报服务，亮出水利便民服务“大态度”。

坚持多措并举，让服务更有“温度”。该局坚持“群众至上、温馨服务”的工作理念，不断深化服务内涵，打造有“温度”的水利政务服务。当下，“温馨家庭式”服务模式成为主旋律，窗口工作人员谨遵热情周到服务理念，及时做好服务引导，实现“精准办事”与“微笑服务”的精准融合。近年，为克服新冠肺炎疫情影响，该局贴心开通线上服务，告知审批流程以及注意事项，确保审批顺利开展。在做好疫情防控的同时，为项目设计方案优化建言献策，推进项目正常进行，充分展现水利政务服务的“温度”。

今年，该局着力从精简审批事项、减少申报材料、简化审批环节、压缩审批时限等措施入手，切实提高项目审批服务，力争实现“服务零距离、审批零等待”的服务模式，进一步为本地优质企业的留驻创造条件，更加简化建设业主审批时间。

市交通运输局

迅速整治道路隐患 保障市民出行安全

本报讯（通讯员交宣）日前，市交通运输局深入贯彻落实市委“优化干部作风、优化发展环境”专项治理活动，实地了解企业遇到的困难和问题，为企业解难纾困。

监利大道和监江高速连接线因交通流量大，春节期间小型交通事故多，导致沿线隔离护栏、防撞墩损毁、缺失，存在很大安全隐患，给沿线企业原材料、成品进出不便，特别是温氏、华中玻铝等企业，门前中间隔离带损毁缺失较多，企业车辆出入和员工上下班非常不便。

市交通运输局、市公路发展中心工作人员实地了解情况后，迅速制定具体解决方案，宏大道路建设养护公司克服隔离护栏等材料货源少、价格高的困难，积极组织货源，安排施工班组，仅用2天时间就对两条连接线的隔离带进行了全面维护、修整，共添置隔离护栏2100米，更换防撞桶60个，赢得了市民一致好评。

据监利宏大道路建设养护有限公司总经理毕磊介绍，下一步，还将加大监江连接线和监利大道的巡查力度，对安全隐患进行迅速整改，确保企业上下班人员的安全出行，保障运输车辆的安全。

市中小学生社会实践学校扎实推进“双优化”百日攻坚

巩固提升教育教学质量

本报讯（通讯员谢康）自《监利市教育局“双优化”整治百日攻坚行动工作方案》印发后，监利市中小学生社会实践学校高度重视，迅速成立了以校长为组长的“双优化”整治百日攻坚行动领导小组和工作专班。

在动员会上，学校相关负责同志领学了《“双优化”整治百日攻坚行动工作方案》，传达了上级“双优化”工作会议精神，并对学校整治工作进行安排部署，明确工作目标和要求，确保动员部署全面覆盖、不留死角。

监利市中小学生社会实践学校校长廖智要求，每位教职工必须提高自身政治站位，充分认识“双优化”整治百日攻坚行动的重要性，增强自查自纠的积极性和主动性。所有教职工必须如实上交个人自查清单，专班对照局“双优办”要求，高标准整理出单位自查报告，并结合学校实际情况，制定“双优化”整治百日攻坚行动实施方案，利用一切载体对外发布专项行动公告。

会后，该校专班迅速启动“双优化”百日攻坚线下工作，根据学校实际情况印发了本校“双优化”整治百日攻坚行动实施方案，列出了工作清单，责任到人，在单位显眼处张贴行动公告，对外公开了举报箱，并根据市教育局制定的《“双优化”整治百日攻坚行动学习方案》，围绕“一周一主题”的学习内容，定制专门学习笔记本，每周五组织教职工积极开展集中学习和个人自学。

“目前学校围绕一周一主题计划表已集中开展了2期学习，日后将形成常态化；通过线上征集、发放征求意见表、召开座谈会等形式，已收到意见建议30条，合并归为6大类14个问题，并确定了14条攻坚举措，确保圆满完成此次专项攻坚行动。”廖智表示，近日，围绕学校办学存在的问题以及个人自身存在的不足，该校积极组织班子成员和教师群体交心谈心，进一步增强了个人履职意识与能力。