

“12345”开设专席 致力“最多投一次”

“最多跑一次”蹲点记

本报记者 董小芳

昨天上午10时，12345政务服务热线中心，此起彼伏的电话铃声显示着此刻的忙碌。

大厅东北角，袁焯焯刚喝了口水，桌面上的电话铃声就响了起来。“您好，请问有什么可以帮助您？”“您是买进方还是卖出方？是否有中介人？”“您办理不动产过户需要准备以下几份材料，请做好记录，包括不动产登记申请表原件、网签备案登记信息、身份证明原件及复印件……”一边迅速打开

电脑上的“知识库”查看，一边详细询问解答。

今年7月1日至今，袁焯焯和另外一个同事共答复这样的审批咨询750余件。他们的桌前贴着一张相同的牌子——“最多跑一次”专席。

“让群众和企业到政府办事‘最多跑一次’，是惠及民生的重大改革。但前提条件是市民能够搞清楚待办事项的流程和需要准备的材料。以前，往往是通过查看相关部门的网站、拨打相应咨询电话查询，但每个部门一套政务系统、每个部门一个咨询热线，头绪众多，市民容易记混，查询起来也相对麻烦。”市12345政务服务热线中心副主任马良解释，为了更好地助力“最多跑

一次”，市信访局主要领导多次赴中心指导工作，明确要求中心依托12345平台开设专席，群众拨打12345“一站式”咨询，致力让群众“最多投一次”。

工欲善其事，必先利其器。为做到解答快速、精准，12345政务服务热线中心精选业务员到市行政服务中心八大主要窗口和四个分中心轮岗培训，对涉及24个职能部门的“最多跑一次”业务逐一熟悉，并把相关的政策法规、服务指南归纳起来，建成“知识库”。目前，“知识库”已收录2000余条核准过的政策法规。

“‘知识库’是我们解答群众咨询的指南，一定要保证准确无误。”接线空隙，袁焯焯笑着对记者说，因此平时还要时刻关注职能

部门的网站，便于及时发现政策变动。“今天打开电脑发现国土资源局有一条政策更新，现在正在学习。自己掌握了，才能更好地为群众解答。”

同时，12345政务服务热线中心还对市民来电进行整合分析，理出咨询量较多的6个方面，有针对性加强学习。开通至今，90%的群众来电可实现现场解答。

助力“最多跑一次”，12345政务服务热线中心还加快推进“一号通”工程，目前已实现对26条非紧急热线的整合，中心日呼入量5000次，日办理量3500件次，初步改变了原先各类政务热线“号难记、话难通、事难办”的现象。



华师大宁波 艺术实验学校 东校区投用

东部新城再添一所优质学校。华师大宁波艺术实验学校东校区系鄞州区教育局直属的九年一贯制公办学校，占地面积68亩，建筑面积3.5万平方米，设计规模54班，工程总投资2.2亿元。学校配有足球场、篮球场、网球场、击剑馆、艺术体操中心、职业体验馆、英语中心、创客中心、琴房等，设施条件处于全市一流，即将于新学期投用。图为学校全景。

(严龙 方晓燕 摄)

中央环保督察组移交我市第十一批信访件20件 宁波“挂图作战” 从速从实抓好问题整改

中央环保督察在浙江

本报讯(记者冯璋)昨天，中央环保督察组移交我市第十一批信访件20件。其中，江北2件、镇海2件、鄞州3件、余姚4件、慈溪5件、宁海2件、象山1件、东钱湖旅游度假区1件。20件信访问题中，涉气11件、涉水8件、其他问题1件。

连日来，我市“挂图作战”从速从实抓好问题整改。建立“网格图”，无缝交接、图表并举。建立档案编号、限时反馈、办结销号的挂账销号制度，按时

办结亮“绿灯”、进度不快亮“红灯”。截至昨日，中央环保督察组交办宁波的156件信访件已全部按要求建档编号，明确“施工图”，落实责任、严格查处，确保每个交办问题逐一解决、办理节点逐一攻克、整改问题逐一完成。严控“范围图”，聚焦重点、举一反三。市、县两级组成6个专项巡查小组，及时处理“同类项”、防范“重复访”，及早排查消除环境隐患127处。

8月19日下午，海曙区接到中央环保督察组交办的关于老旭军饭店、新欣采石场的信访件后，海曙区委书记孙黎明要求立即行动，严格执法，抓好整改落实。海曙区政府和相关部门及乡

镇(街道)负责人赶赴现场处置，当即要求老旭军饭店在更换新设备期间停止一切营业活动。新欣采石场项目虽已履行环保审批验收手续，但采石场扬尘污染防治处理设施不到位，海曙区相关部门依法要求采石场立即停止生产，同时在未落实污染防治设施、扬尘排放未达标前不得恢复生产。

8月21日上午，江北区委、区政府相关负责人到现场督导前期已关停的半浦砖窑厂的拆除工作。半浦砖窑厂被成功爆破拆除。江北区、镇、村三级同步启动了对砖窑厂业主及员工等50多人的政策宣讲、情绪安抚等工作。

截至目前，我市累计出动

2224人次，检查企业450家次，累计已办结回复信访件36件，120件转交信访件正在办理中。我市已对113家企业要求责令整改，对101起环境违法行为进行立案查处，立案金额604.71万元，移送公安部门侦查1件，实施行政拘留2人，累计问责15人、约谈4人。

根据安排，中央第二环境保护督察组督察进驻浙江时间约1个月。督察进驻期间(2017年8月11日至9月11日)设立专门值班电话：0571-86781919，专门邮政信箱：浙江省杭州市第755专用信箱。督察组受理举报电话时间为每天8时至20时。

圾问题1件、其他问题9件。

现公开我市第四批已办结的信访7件，详情请登录宁波市政府网站(<http://www.ningbo.gov.cn/>)、宁波市环保局外网(<http://www.nbebp.gov.cn/Index.aspx>)、中国宁波网(<http://www.cnnb.com.cn/>)查看。

后期我市将陆续公布已办结的信访情况。

我市公开第四批 中央环保督察群众信访办理情况

本报讯(记者冯璋)截至昨日14时，省协调联络组信访组已

累计转交中央环保督察组受理我市信访件11批次，共156件，其

中涉气70件、涉水55件、噪声环境问题17件、生态问题4件、垃

村民办事我来“跑腿”

北仑200“红色邮驿”义务为村民提供代办服务



本报讯(记者厉晓杭 通讯员乐科奇 冯颖子)

“我这边接收了残疾证申请资料代办8份，残疾人无偿扶持申请7份，慈善救助45份，民政残联慈善助学共18份。”乐云英是北仑区春晓街道三山村的一名“红色邮驿”，前几天，她拿着厚厚的一叠申请资料来到春晓街道办事处服务大厅为群众进行业务办理。“我们村老年人多，还有些残疾人行动不便。复印证件、登记信息、帮着跑腿等事项，我们应办尽办。”乐云英说。原来，为了方便群众办事，提高办事效率，今年以来，北仑区推广村级代办，一些不需要群众亲自到场的项

如何让群众不出村、甚至

不出门就办好事，在家门口享受各项服务？今年年初以来，北仑区针对农村交通不便、老年人居多的现状，积极整合各街道联村党员社工、村党员干部资源，发动党员志愿者，化身“红色邮驿”，专为村民跑腿。目前，该区有100余个村(社区)设立了代办点。

北仑区组织部有关负责人介绍，“红色邮驿”每月进村入户，上门收集办理材料，畅通了“分级受理、全程代理、按时办结、优质服务”的便民通道。目前，社保、民政、计生、残联等19项63小项公共服务都可以通过委托“红色邮驿”进行代办。“‘红色邮驿’上门服务，解决了村民有事不会办、办不了和来回跑的问题，让群众更有获得感，是基层党员干部积极践行‘两学一做’学习教育的一个缩影。”

据悉，截至目前，北仑区有200余名“红色邮驿”为村民办事跑腿，累计办理4.6万件事项。

把脉特色小镇发展 全省第三次特色小镇 “镇长”论坛在象山举行

本报讯(记者沈冲晖 象山记者站陈光曙)前两天，全省第三次特色小镇“镇长”论坛在象山举行。108位特色小镇“镇长”汇聚一堂，围绕特色小镇如何向市场化、高端化发展的主题进行了深入交流、探讨。

省发改委副主任翁建荣主持论坛并作主旨演讲。他指出，要使特色小镇成为“先进地、示范地、生力军”，就要严格按照特色小镇的概念内涵来推进建设，重点做好“特、新、实、合、活”5字文章：打造“特而强”产业；推动“科技和制度”创新双轮同转；紧紧抓住重大项目这个“牛鼻子”；加速推进多规融合、功能融合、城镇融合，凝聚合力；用好足特色小镇改革政策，深化“最多跑一次”改革，激发发展活力，努力将小镇打造成为全省营商环境最好的区域。省财政厅、省科技厅等部

门代表分别就“发挥财政资金杠杆作用，引导社会资本建设特色小镇”“充分发挥科技支撑引领作用，建设高新技术特色小镇”等主题，进行了深入剖析、解读。

作为此次我市特色小镇发言代表之一，也是全省唯一创建类影视特色小镇、象山星光影视小镇“镇长”陈建瑜表示，该小镇的先进经验在于“做平台、引凤凰”，吸引国有资本、民营资本竞相投资。目前，小镇影视文化产业布局走向高端化，产业合作步向规模化，已引进560家企业落户。此外，当地政府出台了一系列推进影视文化产业发展的政策，在企业落户、企业奖励、税收政策和用地安排等方面给予大力支持。

与会人员还实地考察了象山星光影视小镇，详细了解小镇在“影视+旅游”“影视+文化”“影视+科技”等方面的经验做法。

梅山党员义工 真情服务重度残疾人

本报讯(记者厉晓杭 通讯员沈琼云)“这么热的天，大家还来关心我，真是谢谢你们了。”近日，北仑梅山街道梅东社区公共服务中心主任韩建华带着党员义工志愿者们顶着酷暑走进重度残疾人张云田家中，为她家电气线路进行提升改造。连日来，梅东社区不断组织党员义工来到残疾人家中，为他们检修电器、电路。

今年6月，梅东社区推出“半米阳光”公益服务项目，主要服务内容便是红枫党员义工队为社区重度残疾人免费解决或改善居家生活中使用电器电路、小家电等方面存在的困难。

据了解，梅东社区目前有一、二级残疾人47人，其中生活困难的残疾人家庭约30户，因为身患残疾，操作日常性的居家电器设施不够便利。“特别是因肢体残疾而行动不便的群体，更是需要通过改善电器电路设施，让他们在半米之内能

够到电器开关，从而便捷地使用小家电。”韩建华说。

“半米阳光”重度残疾人家用电提升项目的实施，可充分解决这一难题。韩建华介绍，红枫党员义工队伍是土生土长的爱心队伍，对重度残疾人有深入的了解，也被残疾人所接纳，容易上门服务；义工队伍中有3名专业的电工，可以解决电路电器问题。而项目通过个案的形式开展，党员义工队了解重度残疾人居室内的电器电路方面的需求和存在问题后，一户一案进行解决。同时，通过社会工作方式开展电器维修志愿服务和微心愿服务项目，为残疾人解决小家电的破损问题。

据悉，项目是针对重度残疾人群体的，如果反馈效果好，后期将把受益群体拓展到三、四级残疾群体或高龄老人群体等。截至目前，“半米阳光”公益服务项目已让16户重度残疾人家庭受益。