主动＋高效＋标准＋延伸＋满意

镇海区规划分局推出“5S”服务

第二批党的群众路线教育实践活动深入开展以来，镇海各级各部门紧紧围绕反对“四风”方面突出问题，积极践行党的群众路线，关心群众诉求，办好民生实事，努力打通服务群众“最后一公里”，让广大群众感受到了教育实践活动带来的新风气。

本报讯（陆旻 项一嵚 盛柏臻） “半年搞不定的项目，在规划部门的帮助下一个半月就办成了，及时解决了我们的发展难题。”位于镇海区的宁波中燃船舶燃料有限公司油库经理劳晓峰日前对记者说。这样的效率，得益于镇海区规划分局推出的“5S”服务。

所谓“5S”，就是提前介入上门沟通，进行主动服务；提前审查早出成果，实行高效服务；全程跟踪规范流程，进行标准服务；强化学习链式拓展，实行延伸服务；最终实现满意服务。因为主动服务、高效服务、标准服务、延伸服务、满意服务5项服务的首个英文字母都是S，所以简称“5S”。

“过去，管理到位，但是群众满意度总是上不去。后来，我们在不断反思中发现：服务没跟上。”镇海区规划分局局长汪乐军并不讳言审批工作中遇到的尴尬局面。规划审批工作人员摒弃以往“重管理，轻服务”的思维模式，由“坐等审批”转为“主动服务”，将重心前移至企业一线和乡村基层。群众满意，成为终极追求目标。

“5S”服务体系推出后，规划窗口对全区所有在建项目均开展批后跟踪和中间规划检查服务，每个项目至少上门服务两次。据统计，仅去年一年就上门200余次，累计发现并解决问题550件次。

规划审批团队积极调整服务思路，充分发挥互补优势，不断创新，以个人智慧推动集体智慧的提升，鼓励窗口人员在日常工作和实践中发现问题和总结化解措施，实现团队内“实践—创新—实践”的良性循环。在此过程中，“5S”服务内容不断丰富。今年以来，“ETC”式服务、批后跟踪、容缺审批、溯源式服务等十余项审批服务新举措，作为“5S”体系的组成部分和有机补充，定向解决深层次问题。自推出“5S”服务至今，规划窗口平均审批提速达97.87%。

镇海区规划分局把“办公室”搬到了工地。

“服务无止境，我们通过为群众提供的服务贴心一点，使群众对我们的服务满意多一点。”汪乐军表示，他们将在人性化和差异化等服务上下功夫，进一步提升团队服务水平，创新工作思路，走出一条“5S”服务升级之路。

『5＋2』、『白＋黑』

镇海区环保局：无缝执法 整治污染

本报讯（陆旻 项一嵚 钟旭辉） “既是监督者，也是宣传者，还是见证者，我们在与环保部门的合作中看到了他们的努力。”绿丝带环保志愿者总队队长郁振伟说。

“践行群众路线，充分发挥职能作用，就要以群众诉求为起点，以群众满意为终点。”镇海区环保局局长胡荣章介绍，今年以来，该局针对群众关注的热点、难点问题，实行“无缝执法”模式常态化、整治提升长效化、公众参与动态化，推动镇海环境质量持续改善。

镇海区工业项目多、污染防治难度大，如何做到有效监管？2012年，区环保局提出“无缝执法”理念。“通过各时段、各部门以及相邻区域间无缝衔接，做到监管不漏。”区环保局副局长蒋立明告诉记者，今年以来，该局出动2400余人次开展各类检查，处罚企业76家，累计罚款326万元。

为堵上环境监管时段上的“缝隙”，区环保局实行“5+2”、“白+黑”的执法模式，双休日与工作日、夜间与白天实行同等力度执法。围绕大气、水、辐射、固废等主要监管领域和后海塘、石化开发区、重点敏感企业等地，每月开展一次“绿剑”专项行动。针对居民投诉夜间空气异味多发的情况，形成每晚重点区域巡查和每周不定期“零点行动”的惯例。一些以夜幕为掩护，偷排污染物、故意不正常运行治理设施和焚烧金属废弃物的企业和个人陆续受到查处。

此外，环保部门还与公安、城管、市场监管等部门联动，力求实现职能衔接上的“无缝”。其中，在“环保—公安环境执法联动协作”机制中，公安驻环保联络室的成立发挥着重要作用。

为应对跨界污染事件，该局还与一江之隔的北仑区环保部门联合探索监管区域“无缝”衔接。同时，随着“智慧环保”平台不断完善，科技手段发挥出重要作用。镇海区首家重金属在线自动监测系统已在鼎鑫合金试行，对铬、铜、锌、镍等重金属因子实行在线监控，电镀等重污染企业的监管工作也更科学规范。

为加强大气复合污染防治，去年镇海区在27家石化企业进行LDAR技术试点，共检测74.5万个点位，一次修复率达77.6%。“今年我们还将在环境风险高、易发生污染的69家企业推广LDAR体系，进一步减少有机污染物的排放。”区环保局总工程师胡宇说。

环保志愿者参与河道保洁工作。

图片提供：镇海区委宣传部

多项劳动保障服务一条龙

镇海区人社局打造“15分钟服务圈”

医保综合柜员耐心接待办事群众。

本报讯（陆旻 项一嵚 陈秋君） 日前，家住镇海庄市街道鑫隆花园的蒋礼祥在兴庄路社区成功办理灵活就业申报业务后，直夸镇海区人社局“服务到家”。原来，蒋礼祥户籍所在地为庄市街道汉塘村，现居住地隶属于兴庄路社区。按照规定，蒋礼祥需跑回汉塘村办理这一业务。不过，依靠“就近服务”原则，蒋礼祥走上3分钟便在兴庄路社区办理了业务。

“就近服务”打破户籍限制，为群众办事带来便利。在践行党的群众路线教育实践活动中，镇海区人社局及时梳理群众关切的问题，以群众诉求为起点，在全市率先打造“15分钟人力社保服务圈”。辖区居民从居住地出发，只要15分钟就可到达附近的基层劳动就业和社会保障服务机构，享受失业登记、就业援助、社会保障、劳动维权、政策咨询、资料领取等多项服务。“人力社保服务与群众切身利益相关，我们创新人力社保服务手段，延伸服务范围，‘15分钟人力社保服务圈’力求实现多项劳动保障服务一条龙模式，让我们的服务离群众更近些、速度更快些。”镇海区人社局局长徐天红说。

除家门口办理业务，更可实现在家门口就业。江红辉在兴庄路社区居家养老服务站上班。她说，这份工作是社区找上门的。“大龄失业人员是求职人员中的弱势群体，帮扶这部分人员实现再就业，是镇海区促进就业工作中一项重点工作。通过努力，镇海已在全市率先创建充分就业区，并连续9年动态消除‘零就业家庭’。”徐天红说。

今年1—6月，镇海区各镇（街道）、村（社区）已为512人完成就业登记，向2258人推荐岗位2061个，成功帮扶1959人就业。特别是帮扶560名大龄失业人员实现再就业、再上岗。

践行群众路线无止境 加强作风建设无尽期

宁海县力促整改落实建章立制工作出成效

本报记者 **余方觉** 宁海记者站 **陈云松 袁信禄**

自党的群众路线教育实践活动开始以来，宁海县以群众满意为标准，紧紧盯住“四风”问题，坚持即知即改、立行立改，以开展专项整治、实施四大专项行动、建立完善长效机制倒逼干部改进作风，提升服务本领，增强责任意识、担当意识，切切实实改出了新气象、带来了新变化，宁海本地干部作风得到了很大的转变，党群干群关系进一步密切。

园丁社区组织在职党员结对残疾儿童。

住建局党员志愿者为贫困建筑工人子女送微心愿。

城管局、环保局开展“百姓事马上办”民生热线活动。

六带头、六促进 紧盯“四风”问题抓整治

今年8月底，宁海县委常委会班子公布了党的群众路线教育实践活动28项重点整改事项，详细公布了整改项目、整改措施、整改时限、责任领导等内容，接受广大党员群众监督。

带头抓整改，是宁海县委常委会做出的“六带头、六促进”承诺的内容。县委常委承诺领衔破难“带头改”、牵头项目“挂牌改”、领办实事“重点改”，落实包案推进28件疑难复杂信访案件、包案整顿26个软弱涣散基层党组织、包案攻坚78个重大项目、包案推进“五水共治”、包案联系94家重点企业的“挂点联系、包案破难”制度。

根据蹲点调研等征求到的意见建议，宁海县四套班子梳理出275项“四风”问题，并先行列出精简会议、改进文风、简化考核、降低“三公”经费等46项即改项目，扎扎实实做好整改。

目前，该县的会议缩减了28.70%，文件精简了20.96%，各类评比达标表彰活动减少了44.37%，各类领导小组和议事协调机构也压缩了20.06%。

各活动单位在民主生活会后，按照“四风”方面问题、工作层面问题、群众期盼等分层分类列出问题清单，逐项进行专题研究、集中会诊，并按照“三句话整改思路”、“一症一策”制定分步整改计划，画出路线图，排出时间表，明确责任人，建立问题建账销号制，推动即改项目整改落实。全县89家活动单位列出重点整改事项近200项，从群众身边具体事和涉及群众切实利益的问题集中抓整改。

开展四大专项行动 进村入企提升干部服务能力

在今年举行的“进企业、强服务、破难题”工业强县突破年专项行动动员大会后，一场“千名干部进千企”大走访迅速在宁海县内开展。包括县委书记在内的所有县领导，涉经部门、工业园区和乡镇(街道)领导每人联系3至4家企业，联企干部的名单登报公示，所联企业千万元以上技改项目的进度也定期公布，接受企业和社会的监督。

这是实干破难提质专项行动中的一项服务举措。自教育实践活动开展以来，宁海县以“比、学、干”为活动主线，扎实开展正风肃纪提效、实干破难提质、强基晋位提绩、立德立功提劲“四大专项行动”，引导党员干部“谨守本分、增长本领、勇于吃苦、甘于吃亏”，以实际行动做到立行立改，提升干部的工作能力和在群众中的口碑。

在正风肃纪提效专项行动中，宁海县以铁拳治酒局、铁腕治牌局、铁律治腐败的“三铁”精神，持续开展明察暗访活动，做到每月有计划、每周有行动。目前，共开展正风肃纪专项检查104次，检查单位713家次，发现问题77起，处理人员39人次。同时，该县设立“四风”问题曝光台，以视频、报纸等形式公开曝光6例反面典型案例，形成震慑效应。

在实干破难提质专项行动中，宁海县制定出台“1+8+X”产业扶持政策，强力推进“四换三名”工程、“十大百亿工程”、返乡创业工程等；围绕“五水共治”、“三改一拆”、“两美”宁海建设等重点工作，强化举措、齐心协力，顺利完成既定目标。

在强基晋位提绩行动中，宁海县以深化“满意联村干部考评”，紧扣开展“走村不漏户、群众考干部”活动，截至目前，全县各级党员干部走访农户近15.2万户，走访率达99.2%。全县71个机关部门与乡镇(街道)难点村、薄弱村、后进村开展联姻结亲，扶持项目85个，落实帮扶资金近1700万元。

在立德立功提劲行动中，宁海县通过开设“一把手锋领论坛”，提升“一把手”能力，同时认真开展公务员“岗位对责、绩效对账”考核，选派中青年干部到一线锻炼，制定出台退出现职领导干部考核制度。对新录用公务员，则要求他们到乡镇(街道)接受为期一年的挂职锻炼。

国税局干部深入企业服务一线。

扎紧制度笼子 打通服务群众“最后一公里”

今年7月1日，宁海县开通“党群同心圆”服务管理平台，为该县在职党员提供了参与社区服务的新平台。运行两个多月来，该平台已经成为宁海多数在职党员的关注热点，每天上班前看一看有什么微心愿可以认领，有什么社区服务活动可以参加，成为了宁海众多在职党员上班前要做的一件最重要的事情。各个村、社区征集来的微心愿、群众所需的社区服务，往往刚上传到平台，马上就会被各个在职党员争抢一空。

这是宁海把推进全县在职党员进社区服务、认领微心愿给予制度化、规范化、长效化的一项举措。截至8月底，全县先后有7839名在职党员赴社区报到，领取社区志愿服务岗位1.6万余个，组建社区8+1志愿服务分队和区域党小组163支，线下线上共实现群众微心愿5800个。

为使党员干部能更好、更深入地服务群众，宁海县还持续深化干部“五联”、住夜住心、周二联合办公、“百姓事马上办”乡镇街道一站通、“党员1+X服务圈”等党员干部直接联系服务群众长效机制。各活动单位也纷纷推出长效举措，用制度倒逼解决党员干部“联村不入户、联村不联心”的现象，打通了服务基层群众“最后一公里”。

针对村干部权力不清、职责不明的问题，宁海县梳理出台《村务工作权力清单36条》，明确了19项村干部行使村级公共权力事项，固化了17项便民服务事项，基本实现了农村基层权力内容的全覆盖。“权力清单36条”制度自今年3月施行以来，该县反映村干部廉洁自律问题的信访量同比大幅下降84%。

截至目前，宁海县级层面已制定作风效能问责、完善会议活动等长效制度24项。围绕“四风”问题，该县出台《宁海县作风效能问责暂行办法》，实行“下管一级、上追一级”的“一案双查”问责原则，并首次将违反党员干部操办婚丧喜庆事宜等有关制度规定的行为纳入问责范围。