

昭通：“九办服务”齐加力 群众办事简快优

通讯员 宋沛然

“民心是最大的政治”，政务服务的目标就是为群众生产生活提供更多便利。为认真贯彻落实国家、省级关于“高效办成一件事”的部署要求，昭通市坚持把“服务群众”作为履职根本，把“群众满意”作为履职目标，聚焦群众办事需求，持续推进一门能办、一网通办、一章可办、一窗通办、跨区域办、一件事一次办、容缺承诺办、秒批秒办、帮办代办“九办服务”，切实有效提升服务效能，不断擦亮昭通政务服务“通办办”品牌。

聚焦“一门能办”，提供“一站式”服务

昭通市大力推进“应进必进、进必授权”，聚焦企业、群众办事“来回跑、往返跑、无处诉”等难点堵点痛点问题，投入资金1.96亿元，通过新建、改建、扩建，推进市、县政务服务中心规范化建设，夯实“进”的基础；发布政务服务事项进驻负面清单，晒出“进”的标准；通过明察暗访、专题调研、随机抽查、模拟办事、社会监督员监督检查、召开企业代表座谈会以及交叉检查等方式督促推进部门、人员、事项“应进必进、进必授权”。目前，市、县两级12个政务服务中心入驻部门445个，事项14754项，做到了政务服务事项“应进必进”，群众企业办事只进“一门”，切实提升了“一门能办”服务能力。

聚焦“一网通办”，优化“云端办”功能

依托云南省政务服务平台，整合本地

自建业务系统，做到政务服务数据“应汇尽汇”，政务服务入口统一，实现市、县、乡、村四级政务外网全覆盖。启动昭通市数字政务基础设施暨综合服务平台项目，推进数字调度指挥中心和政务服务信息资源数据中心建设，建设智能辅助办理系统、“一窗受理”集成服务系统、智能大厅综合受理系统、办件效能综合监管系统、人事绩效考核考评管理系统、“24小时自助服务大厅”“通办办”微信小程序等，通过数字赋能推进线上线下服务融合，实现政务服务统一申请、统一受理、集中办理、统一反馈和全流程监管等功能，不断提升政务服务便利度。

聚焦“一章可办”，打造“一局办”模式

在昭阳、鲁甸、镇雄、盐津、水富5个县(市、区)推行“一枚印章管审批”试点改革，推进流程再造、业务协同，不断提升审批服务效率。5个县(市、区)审批局平均办件事项190项，其中行政许可事项减幅比例达67.44%，平均办件人员30人。自2022年12月运行以来，5个县(市、区)审批局累计办理各类审批服务事项10.22万件，办理时限平均缩减40%。如，昭阳区行政审批局针对工程建设项目水电气网报装优化形成了“3005”流程，即报装不超过3个环节，企业办理“0跑腿”“0申报”，审批时限不超过5个工作日，效率大幅提升。

聚焦“一窗通办”，推行“不见面”审批

在全市推行“一窗通办”，构建“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”

政务服务新模式。在“一窗通办”的基础上，推动市、区政务服务大厅融合共建，通过“1+9”(1个无差别综合接待区、9个分领域综合服务区)模式，实现54个部门1552个事项“无差别”受理；统一设置等候区、信息公开区、24小时自助服务区、咨询导办、帮办代办、办不成事反映等区域和窗口，推动群众办事“进一扇门、取一个号、到一个窗、办所有事”，切实打造市、区“一体联办”政务服务新环境。其余县级通过“1+N”模式设置综合窗口，实现“受办分离”；乡镇(街道)建成综合窗口试点68个，通过固定派驻3-5人，按医保、社保、人社等领域分类推进政务服务事项“前台综合受理、后台分类审批”，实现了群众办事“多窗跑”到“一窗办”的转变，得到群众一致好评。

聚焦“跨域通办”，扩大“联动办”范围

持续推进与20个省(自治区、直辖市)、48个地级市、214个县(市、区)加快跨省通办、省内通办改革。建立“昭鲁通办”联席会议制度，编制发布“昭鲁通办”事项219项，推动昭阳区、鲁甸县通办事项全程网办、代收代办、视频联办，着力打造昭鲁一体化发展新格局。截至目前，全市分别办理“跨省通办”“省内通办”“昭鲁通办”事项2.07万件、2.19万件、281件，群众办事事项满意率为100%。如，镇雄县政务服务中心和上海市松江区政务服务中心通过“虚拟窗口”开展“一体联办”，帮助上海一家企业发出首张注册地为云南省昭通市镇雄县的营业执照，协调银行和税务部门

在昭阳区完成银行开户和税务登记。

聚焦“一次办成”，解决“多次办”难题

围绕个人出生到死亡、企业准入到退出两个全生命周期，按照“办理高频、涉及面广、急难愁盼”的标准和“线上不跑线、线下不走”的原则，自主拓展高频“一件事”主题事项15个，并通过“一表申请、一套材料、一次提交、限时办结”服务模式定制化、套餐式、模块化的服务场景，切实推动服务流程优化和办事体验提升。如，办理二手房转移登记及水电气联动过户，传统模式下，需跑6个部门、提供64份材料，耗时10个工作日才能办理办结；改革后，佐先生到市民之家办理二手房转移登记时，在窗口工作人员引导下，仅提交1个申请表、只跑1个窗口、提交27份材料，3个工作日就办理完成二手房转移登记及水电气联动过户所有手续。

聚焦“容缺承诺”，推动“信用办”畅行

针对一些不涉及国家安全、涉密等事项，聚焦高频办理的简易事项，推行“容缺受理+告知承诺”服务，对符合条件的事项涉及的部分资料、次要材料采取“容缺预审或承诺制”方式，提供“容缺办理、承诺即办”，最大化减少办事群众跑动次数，让审批过程更加顺畅、便捷。如，办理注册护士资格证，若忘带学历证明和实习证明材料，只需要签订一份承诺书即可。

聚焦“秒批秒办”，提升“快速办”效率

在市、县两级政务服务中心设立自助大厅，提供延时服务和“24小时不打烊”自助服务，在政务服务中心自助服务终端上除了能办理医保、人社、税务等多个事项外，还针对道路运输从业资格年审、老年优待证、公共场所卫生许可证等事项开发了智能“秒批秒办”服务，企业和群众可随时办、自助办。

聚焦“帮办代办”，营造“温馨办”氛围

立足全方位、保姆式服务，制定出台《昭通市帮办代办服务制度实施办法》《昭通市投资项目审批帮办代办工作方案》等，设立投资项目审批帮办代办服务中心，组建帮办代办队伍，落实牵头代办员、代办专员、明确工作职责，为重大项目、社会投资项目、特殊人群等提供全流程帮办代办服务。聚焦开发区三年振兴行动方案，与昭阳经开区联合制定开发区行政审批事项“上门办”工作实施方案，推动行政审批事项“上门办”服务高效开展。目前，全市共组建帮办代办队伍13支、帮办代办人员212人。今年一季度，共为314个审批事项提供了帮办代办服务。

昭通市从改进工作机制、优化办事流程，到整合数据资源让数据多跑路、群众少跑腿，再到各类暖心服务，便民利民惠民付出的点滴都转化为群众的满意度、获得感。

面条香飘月亮湾

记者 陈忠华 毛利涛 文 通讯员 李廷波 图

因其使用土碱传统手工擀制，不仅是当地人餐桌上的一道美食、大兴镇最畅销的土特产，也是永善县的一张生态食品名片。

在永善县大兴镇老街社区金沙江畔的月亮湾，有一个2400多平方米的大院子，里面有一间近200平方米的标准化厂房，2台小型面条机，正源源不断地生产出土碱面，王文洪、吴荣和工人，正在精心制作“兴原面条”。

大兴镇沿江一带呈缓坡状，常年江风习习，夏热冬燥，降雨稀少，擀制的面条很容易晾干，传统面条作坊的加工在大兴有着上百年的发展历史。为此，王文洪将自己的工厂和品牌注册为“兴原”。

王文洪1971年出生于老街社区月亮湾2组，初中未读完就开始做红糖生意，18岁便跑运输，开货车把当地的红糖、花椒等运到贵州六盘水、四川宜宾、镇雄等地，又把外面的百货和面粉等运回来。20岁，王文洪和吴荣结婚，先后生育了一个儿子两个女儿，有了幸福的家庭。但是，那些年，王文洪仍然开车在外跑运输，从云南省河口县等地拉香蕉到江西省九江市等地，全国各地都留下了他的足迹。

在市场经济大潮中摸爬滚打，王文洪赚到一些本钱，也厌倦了“四海为家”的漂泊生活，慢慢地萌生了回家创业的想法。2014年，王文洪投资140多万元，流转了月亮湾2组20亩土地，建起了占地3000平方米的养殖场。如今采取机械化操作、原生态的养殖方法，2023年出栏肥猪260多头，在市场不景气的情况下，仍然赚了10多万元。

2019年，王文洪投资400多万元注册兴建了永善县兴原面粉面条厂，2020年8月，生产出第一批面条。王文洪原来的计划是用麦子生产面粉和面条，把麦麸发酵酿醋，再用麦麸喂猪，形成一条完整的生态产业链。但在后来的具体生产中，由于酿醋工艺复杂等原因，王文洪就没有再办醋厂。这些年，王文洪稳扎稳打，没有盲目扩大规模、未向政府申请过补助，也没有向

银行贷过款。

在一间200多平方米高达7米的厂房里，安装了一整套磨面机，一吨麦子可磨出700公斤面粉和300公斤麦麸。王文洪说：“面条行业是良心食品行业，生产面粉和面条，麦子质量是关键。我们从湖南省衡阳市选购了最优质的麦子，磨出的面粉纯度非常高，擀出的面皮薄且筋道。”王文洪介绍，他每次都是从衡阳市选购70吨麦子用一节火车皮运到昭通火车站，再用汽车运到大兴镇的厂里。

酒香不怕巷子深，花香自有蝶飞来。大兴镇的水好，人们都爱吃腊猪脚汤下面，将面条在开水中煮熟后捞于碗中，切几片猪肉，拌上姜和葱花，爽口极了。王文洪生产的“兴原自磨面”散包装一把1.5公斤，箱装2.5公斤、5公斤、10公斤3种规格，深受沿金沙江两岸滇川群众的喜爱。

“我们生产的土碱面看上去显得粗糙一点，但除土碱之外没有任何其他添加剂，是生态、健康食品。”王文洪说，他们厂还可以订制番茄鸡蛋面、胡萝卜面、南瓜面、菠菜面等，这些面生产出来后色彩斑斓，让人很有食欲。我们采访时，他正好接到一位老顾客的电话，请他帮忙带3箱10公斤包装的鸡蛋芹菜面到县城。

“土碱面是最不赚钱的，一斤面只赚两三角钱。”王文洪说，生产技术还需进一步改进，至今还没有量化生产，目前在大兴集镇设有门市，在县城则由永善县永富集团的多个商店代销。王文洪一家除了通过微信卖一点外，还没有通过网络直销，生产的面条也供不应求。王文洪自豪地说：“卖麦子给我的几个衡阳人品尝到我们生产的碱面条后，又从厂里返回回去了1500多公斤番茄鸡蛋面。”

“我最大的愿望还是想用麦麸发酵酿醋，打造‘大兴醋’品牌，增加麦子的附加值，让‘大兴’这张名片更加响亮，实现效益最大化，带动地方经济发展。”王文洪自信地说道。

关爱口腔 成就微笑

记者 陈忠华 文/图



昭通牙艺堂医生正在为学生检查口腔。

“医技解除牙疼痛，服务周到暖人心。”这是昭通牙艺堂医疗管理有限公司(以下简称“昭通牙艺堂”)门诊部墙上的一面锦旗上书写的文字，是患者对昭通牙艺堂的一种认可。

口腔健康是一个人全身健康的基础。2014年，就职于西部战区昆明总医院口腔科的安远清，看到家乡群众医治口腔病的不易，有很多巧家县的老乡，原本就贫困，却还要花费不少的交通食宿费用去昆明治病。于是，安远清辞职回到巧家县，成立了昭通牙艺堂口腔健康团队，用实际行动践行“将一生的精力用于口腔，把最深的情感放在家乡”的诺言。

健康口腔，成就微笑。2019年，安远清与朋友合资，租下昭阳区省耕山水商业步行街中心区一幢楼的一、二、四层楼，共计1200多平方米，成立了昭通牙艺堂，其中一、二楼作门诊部，四楼作公司办公室。5年来，昭通牙艺堂先后在昭阳中心城区、洒渔集镇和鲁甸、巧家、镇雄、彝良、大关、绥江县城等地开设诊所12家，聘请100多名医务人员，每年服务4万人次。

记者采访的当天下午，17岁的昭通市职教中心学生翟培做刚补完第五、第六颗牙。他说：“听朋友介绍，我最近两周都过来补牙，3次共补牙6颗。感觉一点也不疼了！”翟培做之前因牙疼在另一诊所做过根管治疗3次，后来才转昭通牙艺堂来补牙的。省耕山水门诊部口腔科店长说，正常情况下补一颗牙收费380元，鉴于翟培做是学生，为他补牙6颗只收费918元，经过一段时间后，他的牙恢复到原生牙状态。

人才是医疗技术发展的重要保障。昭通牙艺堂十分重视人才的引进和培养。主治医师程牧原从昆明医科大学口腔医学硕士毕业，先后到多所大学和医院进修种植牙技术，目前在云南省口腔种植领域小有名气。临床主治医师任坤也是毕业于昆明医科大学，擅长口腔微创无痛种植牙手术、黏膜包块微创切除术等。如今，法定代表人安

远清和程牧原、任坤等20多名中高级职称以上的医师，已经成为昭通牙艺堂的“招牌医师”。记者采访那天，门诊部手术室里，主治医师程牧原正在为一名病人进行口腔根尖囊肿切除术，接下来还要为另一位病人种植两颗牙。

“诚信经营一直是昭通牙艺堂遵循的原则。我们始终精湛的医术、合理的价格、良好的服务，让患者在亲人般的体贴与关爱中，重返口腔健康。只有秉持诚实、公正的理念，才能获得患者的认可和信任，也才能实现双赢。”昭通牙艺堂总经理董有明说，昭通牙艺堂注重在日常管理中对所有医务人员定期进行严格考核，确保其具有相应的医学专业资质，并对哄骗病人、故意拖延或无故闭诊等不诚信行为进行严惩。

医者仁心、乐于助人。昭通牙艺堂人始终胸怀“博爱、仁慈”之心，成立了员工互助幸福基金，关心职工及家属，还关爱困难家庭的学子，回报社会。2021年冬天，鲁甸县龙头山镇沿河村郭家梁子村民董平巧，因农用三轮车失控掉落至5米深沟，导致腰椎体压缩性骨折，需要四五万元手术费。昭通牙艺堂董事长安远清了解到此情况后，安排专人为其送去爱心捐款10000元。2023年8月19日，昭通牙艺堂举办“文化帮扶、爱心筑梦”助学金兑付仪式，筹集资金17700元帮扶5名贫困大学生。2024年3月5日，昭通牙艺堂组织医务人员到昭阳区太平街道祥和家园社区参与昭通市2024年“学雷锋·文明实践我行动”主题活动，义诊群众1100余人次。

诚信是企业的信誉之源、立身之本、发展之基。最近，昭通牙艺堂被昭阳区市场监督管理局、区消费者协会表彰为“诚信经营放心消费”单位。

诚信典型



王文洪(左)和员工在生产面条。