

提升服务重效能 宜居宜业在眉山

——从市政府设置“市长信箱”看眉山政务服务发展

实习生 万业星 本报记者 李幸

新闻延伸

高效服务 让群众“进一道门，办所有事”

2001年2月18日，设置“市长信箱”。
2001年7月30日，眉山市人民政府政务服务中心成立。

2003年1月8日，“市长公开电话”开通。
2013年3月30日，挂牌成立行政审批代办服务中心、“一费制”缴费服务中心、金融服务中心。

2015年12月31日，率先在全省范围内成立首个党务政务服务中心，涉及48个部门、5600多项行政服务事项全部进入中心办理。
建设市以来，我市加快发展，提升服务，在全省率先全面建立“三张清单”，率先在全省整体推进10大行政权力全部进入政务服务集中运行，让“群众进一道门，办所有事”，打造眉山政务服务升级版。

“过去，女大学生创业申请贷款要分别跑妇联和团委，时间不合适还找不到人，现在到党务政务服务中心可以一起咨询办理，还可以同时转党组织关系、缴水电气费、办理‘三证一码’，节约很多时间。”近日，市党务政务服务中心负责人说。

与此同时，我市将市政府热线服务中心整体划归市党务政务服务中心，建立“眉山市党务政务服务热线”，整合办理群众反映的各类咨询、诉求和建议，将分散在46个市级部门的57条热线电话统一归口到“12345”服务热线。同时，对分散在市级部门的90个网络信箱一并整合，统一受理，确保群众诉求及时办结到案。

一个号码和一个网站，整合全市与群众工作生活相关联的服务热线和网络互动栏目，既畅通了群众咨询、诉求和建议渠道，又利于汇聚民意、反映情况，服务决策，方便群众记忆和使用。同时，经过培训后的30位接线员成为“全科医生”，人工接听代替语音提示，对咨询类热线当即答复，更加快速直接。

“哇，好快，用微信进行证件拍照和办证预约后，到前台办理好所有业务才用了不到5分钟。”近日，在市党务政务服务中心出入境办证大厅，感受到微信办证带来的好处，市民杨旭激动地说。

为提升行政效率和服务水平，该中心不断优化“互联网+”模式，除了在大厅外设置预受理区、自动取证机外，还推出了“互联网+微服务”，为群众提供办证指引、证照拍摄、办证预约、办证点导航等多项服务，让“互联网+”变出了“互联网×”的满意度。当前，该中心正在借助“互联网+”和政务服务云平台、大数据，开通服务微信、微博和手机APP，为群众提供更便捷的服务需求。

在率先将党群服务事项纳入中心运行的同时，我市还建立健全四级党务政务服务体系，在乡镇推行“党群互联屋”，依托“互联网+”，搭建党员干部与群众互联互通的平台。平台包括实体、软件两部分，实体为“党群互联屋”，24小时对外开放，接受群众咨询、查询和投诉；软件为“党群互联”APP，群众下载安装后，可与干部网上直接联系，查询服务内容和办事进度。办完事情后进行满意度测评，测评结果作为干部考核依据，同时向乡镇党委、政府提交意见建议，对干部进行监督举报。

强有力的硬件+星级服务软件，让我市政务服务不断获得市民好评。优化的政务环境对优化经济发展环境，也对促进经济发展起到重大作用。2015年，全市GDP成功迈上千亿台阶，2016年全市GDP增长8.4%，居全省第三位，招商引资省外到位资金、实际利用外资连续9年居全省前列，是全省除成都以外世界500强企业落户数量最多的市州，已成为全省极具活力、极具潜力、极富商机的开放高地和投资热土。

当事者说

群众满意 是“经营”服务的最大“利润”

“高效服务是我们应该呵护的生命线，敬业尽职是基本的从业准则，群众满意是‘经营’服务的最大‘利润’，店长、店员、商品、顾客等，每一个环节都可以认真地去作一篇文章。”市党务政务服务中心副主任阚建军回顾近年来的政务服务实践，总结了4条工作经验：将服务理念存于心，无论从事什么工作，方向明确、定位准确，想起来、做起来才会得心应手；把服务实效化于行，要更加创新，让办事人在申请办理窗口服务中如沐春风；对服务管理重于严，既重“管”、又重“理”，双管齐下更加注重新常态；服务环境趋于优，坚持以群众需求为导向，注重工作细节，为办事群众提供温馨、舒适的服务环境。

“这些经验激励着我和同事们在加强窗口管理、提升窗口服务方面更加务实、走得更远，让办事人和社会更加满意。”阚建军说，“生活是一面镜子，你朝它微笑，它也会朝你微笑；服务是一方沃土，你播下了什么，自然会收获什么……‘身处窗口三尺地，心系群众乐万家’，这也许就是我们从事窗口服务和管理最大的收获。”



“12345”服务热线整合市级部门各条热线，及时解决群众诉求。(资料图片)

新闻回顾

市政府发布公告设置“市长信箱”

为更好地履行人民政府的职责，进一步加强市政府与全市人民群众的联系，密切政府与群众、领导与群众的关系，促进政府职能转变和提高工作效能，2001年2月，眉山市人民政府发布公告，决定设置“市长信箱”。本报在2001年2月22日刊登了市政府关于设置“市长信箱”的公告。

“市长信箱”设置在市政府以及各区县政府大门口，受理范围包括直接影响人民群众生产、生活及生命安全的问题，社会生活中发生属于政府行政管理范围或需要解决的问题，对市政府工作的批评、意见和建议。

“市长信箱”由市政府办公厅负责组织办理并反馈结果，市民投递“市长信箱”不必贴邮票。

问渠哪得清如许 为有源头活水来

——从“龙水引眉”工程如期顺利通水看眉山推进全域安全饮水工程

本报记者 蒋萍 文/图

新闻延伸

加大投入 推进眉山全域安全饮水工程

1997年，眉山地区成立。当时，依托于20世纪70年代末建设的眉山市自来水厂供水范围仅覆盖眉山中心城区6平方公里，10万人，年供水500多万吨。

1999年，以岷江河水为水源、日产5万吨自来水的眉山自来水厂（第一水厂）建成投运。然而，随着岷江水量的持续减少，已不能满足取水需要，处理后的自来水也难以达到卫生标准。

要保障市民饮水安全这个“头等大事”，就必须解决水源问题这个“头等难事”。为此，市委、市政府秉承执政为民的使命担当，经过充分比较和论证，果断作出了实施“龙水引眉”工程，把黑龙潭水库优质的原水引到眉山城的重大决定。

2011年，随着眉山经济社会的快速发展，眉山城市的扩容以及人口的逐年增长，原有的供水规模已远远不能满足城市需求。为缓解用水矛盾，解决好民生问题，市委、市政府把建设眉山市给水二期工程（第二水厂）作为一项重大的民生事项提上了议事日程，由此拉开了二期工程建设的大幕。

2011年10月10日，总投资1.5亿元的眉山市给水二期工程开工建设。2012年6月20日，第二水厂比原计划提前10天建成投运。第二水厂的投产，使眉山城区的日供水能力达到了10万吨，不仅解决了眉山中心城区的供水需求，还为统筹城乡一体化发展、解决周边乡镇群众安全饮水问题提供了供水保障。至此，眉山市供水步入了一个新的发展阶段——统筹城乡一体化供水。

近年来，伴随着眉山的快速发展，城镇化和统筹城乡一体化进程不断加快，眉山市供水量增长迅速。2014年7月，眉山市最高日供水达9.5万吨，已接近眉山市一、二水厂总共10万吨的设计供水能力。

近日，位于岷东新区富牛镇广佛村3组的眉山市给水三期工程（第三水厂）建设现场一片繁忙。施工现场灯火通明，材料运输车有序进出，天泵浇筑机源源不断地实施浇筑，上百名建筑工人正在抓紧清水池基础浇筑、综合楼屋面置模、沉淀池底板浇筑和挡土墙的施工。

在建的第三水厂工程于2017年2月开工建设，项目总投资约3.42亿元，包括20万吨/日取水口一座，10万吨/日净水厂一座，输水管线约14.73公里，清水管线约6.43公里。

目前，已建的第一、第二水厂（共10万吨/日）、在建的第三水厂（10万吨/日）及待建的第三水厂扩建工程（30万吨/日），将统筹解决东坡区、彭山区、丹棱县和青神县约150万人口安全饮水问题。此前，仁寿县已经依托黑龙潭水库实现全域安全饮水。

为推进全市全域安全饮水工程，我市出台水源地保护规划，建立水源地周边环境准入制度，组建执法小组，采取定期集中检查和不定期抽查方式，对全市水源地及周边进行全面调查。同时，建立水质监测站、水厂化验室、生产班组检测三级水质监测体系，在中心城区供水管网设立28个水质监测点，由疾病预防控制中心每月对水质进行采样监督监测，及时公示监测结果。

此外，我市还加大资金投入，加快推进眉山市全域安全饮水工程、长征渠引水工程眉山市先期实施项目、仁寿县全域安全饮水巩固提升工程等供水项目前期工作和建设，建成DN75mm以上的供水主管网417公里，规模化农村集中供水工程31处，分散式供水工程221196处，累计解决300余万人饮水安全问题。

当事者说

由“锈”变清 眉山人喝上干净优质自来水

“从腥、臭到水质居全省21个市州前列，眉山自来水的这一变化，我见证了它的全过程。”近日，眉山日报记者汪开成说。

1997年，眉山的自来水水源取自王家渡水域（岷江），放出的自来水带“锈”，滴在白衬衣上，迅速会形成一圈“锈色”，让初来眉山的人根本不敢“下口”。于是，本报编辑部决定对这一状况进行全面深入的采访报道，并把此项任务交给了汪开成。

汪开成回忆说，当他来到当时的王家渡，只见水面全是水葫芦，难找一汪能见天的水。靠近水边，可以很容易地闻到一股股腥臭。尽管水厂加强处理，仍不能让自来水有根本性的改观。

2002年5月24日，投资6000多万元的“龙水引眉”工程终于建成通水，清亮的黑龙潭水经过再处理，源源不断地流进千家万户，眉山城区居民无不欢喜。那天，汪开成与另一名同事在现场感受到了居民的喜悦之情。相关报道见报后，引起初来眉山的创业者和眉山城区居民的强烈反响。

如今，眉山不仅有“龙水引眉”工程，第二水厂也于2012年建成投运。目前，第三水厂建设也如火如荼，眉山全域安全饮水工程大步推进。汪开成说，作为眉山人，喝着干净的水，同时见证了眉山自来水由“锈色”变清亮，他觉得很自豪，也很幸福。



第三水厂建设现场。

新闻回顾

“龙水引眉”工程如期顺利通水

2001年6月16日，总投资6500万元的“龙水引眉”工程开工建设。2002年5月24日，工程全线贯通，黑龙潭水库的原水穿越22.83公里的输水管道到达眉山自来水厂（第一水厂）。至此，改写了眉山人世世代代饮用岷江水的历史。

本报在2002年5月29日刊登了《让市民喝上优质水——“龙水引眉”工程建设纪实》一文，整版报道“龙水引眉”工程的背景、建设过程，及工程顺利通水的现场。

“龙水引眉”工程输水管线跨仁寿县和东坡区的4个乡镇，沿途涉及地域广、人口多、地质复杂，建设过程中可谓困难重重。然而，在市委、市政府的领导和东坡区、仁寿县的大力支持下，施工中的障碍被一个个攻破、困难被一个个克服。该工程的建成，不仅解决了18万人的饮水问题，也对改善眉山投资环境，促进眉山经济社会发展产生了巨大的推动作用。



本报刊登的“龙水引眉”工程如期顺利通水的报道。

城镇供水工作关乎千家万户的日常生活，乃是民生之重。

从眉山建区之初的年供水500余万吨，到如今的3000万吨；从最初的10万人受益，到如今惠及60多万人；从最初的供水覆盖面积6平方公里，到如今的68平方公里……产能、受益人口实现6倍增长，供水覆盖面积实现10倍增长。未来，在建的第三水厂及待建的第三水厂扩建工程投产，安全饮水工程将惠及150万人。

20年来，眉山安全饮水工程建设步履不停，与时俱进，加快发展，逐步提高供水量和水质保障，切实保障城市饮水安全，确保供水惠民。