

打造具有四平辨识度的一流营商环境

通讯员 郑树

民生头条

近年来,我市全面贯彻落实习近平总书记视察吉林视察四平重要讲话重要指示精神,把优化营商环境作为头等大事、一号工程,落实五级书记抓环境工作机制,营商指标始终位居省内前列,连续四年荣获吉林省营商环境建设标兵单位,营商环境实现革命性重塑。工作中,坚持把政务服务改革作为优化营商环境的先手棋,以标准化、规范化、便利化为目标,持续释放改革红利,进一步增强群众和企业的获得感、满意度。

推进政务服务标准化

实现规则无偏见、办事不求人

推进政务服务标准化,就是要将标准化的理念、原则、方法引入到行政管理服务部门,通过制定和实施适用于政务服务标准体系,提高政务服务质量和水平。

政务服务事项“十四张清单”,群众办事标准化。按照“对标梳理、权责一致、依法合规、因地制宜”的原则,全面开展以条线为主梳理并复用政务服务事项工作,建立健全政务服务事项动态调整管理机制,统一市、县、乡、村政务服务事项清单,印发了《四平市权责清单》《四平市政务服务事项清单》等共14张清单,统筹推进政务服务事项标准化建设。

政务服务事项要素实现“多规十同”,群众办事方便化。规范政务服务事项实施清单要素梳理,保证同一审批事项名称、设定依据、事项编码、事项类别、责任事项、责任事项依据、办理条件、办事流程、提交材料、办理时限等10个要素在全市范围内一致。

推进政务服务规范化

实现最多跑一次、只进一扇门

推进政务服务规范化,就是要将规范化的理念、原则、方法引入到审批服务中来,推进政务服务事项依法依规办理,实现最多跑一次、只进一扇门,提高政务服务办事效率。

实施无差别全科受理,群众办事“只进一扇门”。为打造企业和群众办事不求人的政务环境,我市在全省率先推行了以“受审分离”为原则的“无差别全科受理”,实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证”模式,市本级38个部门、1577个政务服务事项实行无差别全科受理,占进驻事项1859项的84.1%,后台审批区42个部门集中办公,实行联合审图、联合踏勘、并联审批、联合验收。同时建立了行政审批专用章集中保管和使用制度,设立统一出证区,其中35个部门的49枚行政审批专用章在统一出证区集中管理,实行部门和大厅“双管制度”。政务服务无差别全科受理改革被国务院第六次大督查通报表扬。

创新推出企业开办“五零”服务,企业开办热情高。四平市以“零见面、网上办、零证明、减材料、零成本、没费用、零

等待、马上办、零跑动、送上门”为主要内容的企业开办“五零”新举措,企业登记八件事全程网上办,最长不超过4小时。自“五零”服务开办以来,全市已有520多家企业享受到了此项改革的红利,免费印制了2600枚印章,企业开办由过去跑多次、跑多个部门,变成现在“一次也不跑”,受到企业和群众广泛欢迎,为全市营商环境建设作出突出贡献,为推进实现经济高质量发展注入新的生机和活力。

深化工程建设项目审批制度改革,工程审批速度加快。目前,已有140个项目储备入库,发起协同服务80个,新建工程建设项目完成协同服务生成“一单一清”60个。按阶段受理,每个阶段审批事项联合踏勘、并联审批,并联审批

推进政务服务便利化

实现有空就近办、无空网上办

推进政务服务便利化,就是推进政务服务“网上办”“就近办”“自助办”,开展延时错时、预约办理等便民服务,提高办事群众的满意度。

创新政务服务举措,实现政务服务不打烊。市政务服务中心创新推行了快递免费送达、午间不间断服务、休息日错时预约服务、投资项目VIP领办代办、企业定制政务服务、容缺承诺服务、告知承诺服务等便民措施,实现“政府端菜”向“企业点菜”的转变。

更新政务服务软硬件设施,实现“自助办”“网上办”。在市政务服务中心内设置87台自助查询、叫号、领证(或票据)设备,印制办理流程图,组织相关窗口人员进行业务培训,掌握网办操作流程,建有24小时自助服务区,为企业和群众提供自助服务,避免了排长队现象,“自助办”“掌上办”全面推开,企业办事更方便。经梳理,“网上办”事项1670项,占比89.02%,实现了更多的政务服务事项区域能办、就近能办。1-4月,我市政务服务事项网上办理政务服务事项66255件,占全部办件的34.91%。

推动更多政务服务“跨省通办”,实现群众办事零跑路。市政务服务中心共设置3个“跨省通办”“省内通办”窗口,8个跨省通办自助机,为企业、群众

率保持100%。1-5月,市本级受理工程建设项目136件,办结79件,其中立项规划选址24件,计划投资26.5亿元。

打造“无证证明城市”改革新样板,群众办事证明少。4月14日,制定下发了《关于新增“无证证明城市”改革事项的通知》,共新增银行系统、保险系统、通信系统15个事项,涉及11个部门,确定13个联络人,并建立13个“无证证明城市”改革工作联络员账号,扩大了我市“无证证明城市”改革的受理范围。2019年9月以来,全市已有8.6万件证明事项实现“无证证明”办理,节省企业和群众办事成本175万元以上,节省办事时间4.5万天以上,受到企业和群众好评。2023年1月,四平市“无证证明城市”改革被评为全国法治政府建设示范项目。

把服务“存”起来 让爱心“花”出去

铁东区曙光社区与吉林银行携手成立志愿服务站



社区那些事

本报讯(全媒体记者 崔圣驰)

为推动志愿服务长效发展,提升社区服务品质,6月8日,铁东区四马路街曙光社区与党建联盟单位吉林银行四平分行共同创办“吉林银行曙光社区志愿服务站”向社区居民开门服务。

活动现场设置开卡咨询、注册手机银行、有奖知识问答等环节,让居民得到实惠的同时,也体验到了最新金融产品的优质服务。吉林银行入

驻曙光社区,依托“志愿服务站”,通过设立理财业务咨询、反诈金融宣传及特色化综合服务平台,真正把金融服务送到老百姓的家门口,让服务“存”起来,让爱心“花”出去,提高辖区居民的获得感、幸福感。

吉林银行四平分行相关人员表示,曙光社区服务站是四平分行在四平地区打造的首家社区金融服务站,未来吉林银行将联手社区,共同打造党建联盟,将反诈骗、反假币培训等相关金融知识送到居民身边,把“居民有需求、社区有服务”作为志愿服务站发展的目标,推动“吉林银行曙光社区志愿服务站”服务常态化、长效化,持之以恒开展下去。

开展消防安全培训 提升应急处置能力

本报讯(全媒体记者 崔圣驰)

为普及安全生产和消防安全相关知识,增强辖区内安全防务和应急处置能力,6月7日,铁西区平西乡联合应急救援队、消防救援大队,组织开展安全生产和消防安全培训会。

本次培训就安全生产责任意识、应急处置能力提升等多方面开展培训,结合案例对日常普遍存在的消防安全隐患问题进行了

详细的剖析和讲解,同时重点讲解了家庭用电注意事项及各类常见火情的应对措施,灭火器、消防栓等多类消防工具的使用方法以及应急处置方式等内容。

平西乡相关领导表示,将继续把安全生产工作放在首要位置,加大宣传教育力度,提升居民群众防范意识,达到人人重视安全、家家防范隐患的良好氛围。

宣传信访条例 传递法治理念

本报讯(全媒体记者 李雪 通讯员 侯博特)

为切实增强群众依法信访观念,理性维权,近日,梨树县人民法院立案庭走进白山乡集市开展《信访工作条例》宣传活动。

活动中,干警们通过发放宣传手册、现场讲解等形式,向赶集的群众宣传“如何维护信访人的合法权益”和“规范信访行为”等方面

的相关知识,让群众有效掌握依法信访、合理表达诉求的途径。同时普及了《信访工作条例》基本内容,宣传了《信访工作条例》的重大意义,详细讲解信访事项的工作流程和信访人的权利义务,引导群众维权要在法律及信访条例的框架下进行,维权不越权。此次普法宣

传累计发放宣传资料100余份,接受群众现场咨询40人次,达到了良好的预期效果,提高了群众信访知识的知晓率和参与度。

群众纷纷表示,通过这次《信访工作条例》普法宣传活动,对正确表达自己的利益诉求有了进一步的认识,会从合理合法的途径来维护自己权益。

梨树法院负责人表示,将持续推进宣传学习,贯彻《信访工作条例》走深走实,不断增强群众依法信访意识,努力营造“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的良好氛围,及时化解矛盾,为确保县域社会稳定提供有力的保障。

交警开路为生命“争分夺秒”



本报讯(全媒体记者 崔圣驰)

6月6日,市公安局铁西交警大队南湖中队警员董奥、王朝、连致东执勤中,接到指挥中心指令,称一辆私家车主向指挥中心求助,有一名儿童呼吸困难,随时可能出现意外,需要及早就医,现正从辽宁方向驶向市区,要求巡逻警力迅速进行接应救援。

接到指令后,三名警员迅速与求

助群众取得联系,并驾驶警车接应求助车辆。与求助群众汇合后,三人让载着患儿的私家车跟随警车,并以最快的速度驶向医院。一路上,警车警灯闪烁、警笛长鸣,自汇合后不到五分钟就将患儿安全送到医院,为患儿赢得了宝贵的救治时间。

随后,三人又协助医生将患儿送进急救室。孩子父母对四平交警及时相助表示感谢。



为保证城市环境整洁,近日,我市环卫部门加大对人行道及路面的冲洗力度,减少路面灰尘,极大地改善了城区空气质量。

全媒体记者 白若楠 摄

产品售价可打折 售后服务不能打折

街谈巷议

创新服务内容,提高服务水平,让消费者买得放心、用得舒心、修得省心。

“购买燃气灶时没说收取金属软管费用,安装时另收100元”“安装液晶电视,工人要求购买原厂可伸缩支架,事后发现并非原厂产品”“找人维修冰箱,风机价格比网上售价高出600多元”……今年以来,随着消费回暖,一些消费者在家电安装维修过程中遭遇“陷阱”,家电维修服务成为投诉、维权热点。

家电维修维修领域问题,大致有以下几类。“冒牌身份”,一些第三方维修公司在网络上投放广告,冒充厂家上门服务,但维修质量没有保证。“小病大修”,修理时夸大故障,把没必

要换的零件换掉,甚至以次充好,换上廉价的旧零件。“隐性收费”,事先不提可能发生的费用,安装维修时推销昂贵辅料,要求消费者支付上门费、开机费、检测费等此前未明示的费用。售后服务缩水,不仅侵犯消费者权益,也给家电的安全使用埋下隐患。

消费者买了家电,自然是在希望安装、维修等环节厂家能尽心负责,做到售前和售后一个样。售后服务遇到一些添堵的事,主要有以下原因。其一,从业者“鱼龙混杂”。家电维修维修从业者主要来自企业自营、外包服务和个体人员等几类,技术水平和服务意识参差不齐。而对于安装维修,消费者需求往往较为迫切,通过线上等渠道有可能联系到山寨维修点。其二,缺乏统一服务标准。从维修规范到收费价格,行业尚未形成相对明

确的标准,给个人提供了可乘之机。其三,信息存在不对称性。家电领域有很多专业技术问题,不少消费者并不清楚个中原理。

经过多年发展,我国家电产业已成为具备全球竞争力的产业。产品售后服务,不应成为家电产业发展的短板。将售后服务看作产品的有机组成部分,完善售后服务体系,加强人员培训管理,企业才能凭借优质服务赢得回头客,提升产品美誉度。售后服务对于行业发展也不可或缺。加强自身建设,明确服务流程、收费标准,家电行业完全可以做大做强生产性服务业,通过延长产业链提高附加值。

兑现售前承诺,把售后服务做到位,有赖于企业自律,也离不开监管部门主动作为。商务部曾出台《家电维修服务业管理办法》,对经营者及从业

人员资质要求、行为规范等作出规定。2022年,市场监管总局公布的《明码标价和禁止价格欺诈规定》明确要求,经营者“不得在标价之外加价出售商品或者提供服务,不得收取任何未予标明的费用”。有关部门当加大监管力度,真正形成有效震慑。与此同时,网络平台也要强化相关信息审核。多方形成治理合力,有利于破解家电维修服务的各种问题。

目前,我国家电保有量已超过21亿台,消费者对于家电优质售后服务的需求非常旺盛。可以说,售后服务不是单纯的成本投入,其作为产业链上的一个重要环节,发展前景十分广阔。创新服务内容,提高服务水平,让消费者买得放心、用得舒心、修得省心,家电企业才能实现实力和口碑的双提升。(田卜拉)