

变“最后一公里”为“最优一公里”

——开发区“三级垂管”服务体系便民惠民

■文/图 本报记者 申东方

“没想到以前需要去区里、街道办理的证件,在社区就能办理!”2月16日申请营业执照,当天完成审批;2月18日拿到食品经营许可证……对开发区物流园区商户张兴亮来说,步行5分钟到运河社区服务中心就能办理业务,让他获得感满满。

窗口前移 打通“最后一公里”

今年春节后,计划自主创业的张兴亮把小吃店位置选在了物流园区。他觉得这里企业多,人流量大,很有发展潜力。正在他准备去开发区政务服务中心咨询相关证件办理事宜时,朋友建议他去附近的运河社区服务中心咨询。

社区级的服务中心,专业吗?抱着试试看心理,张兴亮推开了服务中心的大门。食品经营许可证的办理,是行政审批服务中相对繁琐的事项,但在服务中心工作人员吴文雪耐心细致的讲解下,进门对此一窍不通的张兴亮,出门时完全理清了思路。按照吴文雪的指点,张兴亮很快拿到了相关证件。小吃店顺利开张后,他专程来到服务中心表达谢意:“欢迎大家前去品尝!”

物流园区距开发区政务服务中心约30分钟车程。运河社区服务中心于2021年10月投入使用,为盖世、香华和鸿庆三处物流园的企业、商户和群众提供了便利。

谈起该中心设置的初衷,开发区行政审批服务处政务运行科工作人员

朱鹏告诉记者,此前,曾有物流园区的群众来到开发区行政服务中心办理业务。有些业务无法实现即办,群众需要到现场等待,或日后再来。

群众的事就是天大的事。经科学调研,根据群众需求,开发区积极探索“三级垂管”便民服务体系,在辖区内较为偏远的物流园区和蒋官屯街道东南社区,分别设置一处社区服务中心,将区级行政审批服务窗口前移至社区,实现区、街道、社区同权办理。

垂直管理 打造“最优一公里”

服务窗口前移,实现了群众“就近办”;而过硬的业务能力,才是让群众“少跑腿”的关键。朱鹏自豪地表示,在业务能力上,运河社区服务中心更像是开发区政务服务中心的“派出机构”,这就是垂直管理的优势之一。

开发区在业务开展、人员管理、业务培训、轮岗轮训、绩效考核等方面进行垂直管理,注重“以老带新”“以薪促优”,保障队伍服务能力。在正式上岗前,吴文雪等人在开发区政务服务中心一边接受培训,一边在各办事窗口轮岗,在实践中提升能力。很快,从高频频到“冷门”,她们充分熟悉了各类业务的办理流程,为独当一面打下了基础。上岗后,她们利用午休时间,挨家挨户走访公司、商户和群众,宣传服务中心可办理的事项内容、办公时间和电话等。在她们不懈努力下,服务中心办理事项的频次不断增加,通过电话咨询的群众也越来越多。据不完全统计,试点运行以来,约1万名居民通过新途径、新窗口获得高效的政务服务,服务事项好评率达99%。



吴文雪正在帮助群众办理业务

服务,服务事项好评率达99%。

将心比心 打响最美服务品牌

在优化管理制度的基础上,开发区行政审批服务部想群众之所想,急群众之所急,不断优化服务质量,赢得群众好评。

“请问您要办理什么业务?”3月15日下午,看到市民孙长海走进开发区政务服务中心,党员先锋岗工作人员冯保青主动询问。在冯保青指引下,孙长海在一楼大厅成功办理食品经营许可证注册业务。“以前这种业务在二楼办理,现在挪到了一楼。我多问一句,就可能减少群众上下楼的时间。”冯保青解释。这是开发区行政审批服务部“全员到一线”帮办工作的一个缩影。

全体工作人员轮流在一楼大厅进出口执勤,既能及时解答群众咨询,也能对硬件运行、服务推行等工作开展常态化监督,确保政务服务大厅规范、高效运转。

3月5日,市民王娟(化名)到开发区政务服务中心办理不动产业务。由于出门着急,忘记带手机,无法出示健康码和行程码,被保安人员拦在门外。因离家较远,又急需申报材料,王娟特别着急。在一楼值班的帮办人员田文文了解情况后,通过电话咨询了办理不动产业务工作人员所需材料。田文文让王娟在门外等候,拿着王娟带来的材料替王娟办理了业务,王娟满意而归。“用我们的‘辛苦指数’提升群众的‘幸福指数’,我觉得很开心!”采访中,田文文表示。

组织各县(市、区)进一步排查存在非冷链业务的企业,加大企业检查力度,力求做到“应报尽报”。截至目前,全市已检查开展非冷链进口业务的企业119家,其中42家存在多次进口业务。

市非冷链组将继续做好严格落实进口货物静置期制度、持续强化源头管控、落实货物消毒制度等工作,坚决克服麻痹大意思想,狠抓主体责任落实,严防“物传人”问题发生,织密非冷链疫情防控安全网。

老百姓一听就能明白,比我们传达效果好了。”

5G智慧电台与应急广播并网,让在平区实现了应急广播全覆盖。“现在只需打开操作平台,就能看到设备的工作状态,哪个村在广播,哪个村没有在播,一目了然。”洪官屯镇宣传委员王欣楠说,在应急广播与电台全网全覆盖之前,宣传政策和知识,需要把内容录音,下发通知和音频,村干部再拷贝到U盘上,才能播放和宣传,并且村干部是否宣传、宣传时长和效果都无法控制。

“只需要把播放内容的文字上传到系统里,运用AI技术,就会生成音频。主持人不需要录制,可以节省很多时间做其他工作。”在平区融媒体中心工作人员刘翠指指应急广播操作平台上的数据说,“定时定点设置功能既可以实现提前预设时间和内容,也可以定点广播,实现精准发布、精准管理。”

郭瑞双说:“下一步,我们将积极尝试将应急广播与融媒体中心互通,将更丰富的内容送到千家万户。”

新闻速览

高新区铆足干劲抓生产

本报讯(记者 曹天伟)3月28日上午,位于高新区的聊城高新小镇一期安置工程项目现场,1500多名工人正紧张有序地进行施工作业。目前,该项目已完成施工量的80%左右,可在9月底如期竣工交付。

一个个项目加快建设,一家家企业铆足干劲,一条条生产线开足马力……当下,高新区到处一片热火朝天的景象。面对当前严峻的疫情防控形势,高新区一方面严格落实疫情防控措施,一方面统筹调度各在建项目安全有序建设,保障项目按时竣工交付。高新小镇项目部将工人宿舍由8人调整到4人,工人食堂禁止堂食,同时成立以党员为首的疫情防控巡逻队,每天对项目公共区域消杀不少于4

次,实现工人“两点一线”闭环管理。目前已经对所有工人进行了4轮核酸检测。

为确保项目顺利建设、按时投用,高新区严格落实县级领导帮包重点项目制度,帮包责任人每天到驻点项目进行督导,帮助解决项目建设中遇到的困难和问题。

同时,高新区对各大企业紧盯靠上,加强疫情防控指导和服务,支持企业开足马力生产。辖区内光明园迪儿童家具科技有限公司在有关部门的协助下,新引进激光下料生产线,1台设备能够完成过去4个生产工序,用人由3至5人减少到1人,产能提升了3倍。预计一季度,企业销售额比去年同期增长39%。

东昌府区市场监督管理局

大胆创新出重拳 精准监管保民生

本报讯(记者 陈金路 通讯员 赵炎)为更好地维护消费者权益,连日来,东昌府区市场监督管理局聚焦消费投诉举报热点,关注民生,出新招、亮利剑,针对2021年消费者投诉投诉的热点,大胆创新开展“找准点、重出击”差异化精准监管。

3月2日,针对2021年度消费投诉举报热点,东昌府区市场监督管理局启动了专项双随机抽查。该局通过12315平台确定2021年度被重复投诉多次的97户市场主体,结合监管重点,确定16个大项19个专项检查项目,按照100%的比例进行双随机抽查。此次抽查是双随机检查中涉及重点事项最广泛、力度最大的检查行动。为确保检查效果,本次检查行动由该局74名业

务骨干具体实施。通过精准手段,该局严厉查处各类违法违规行为,引导企业合法规范经营,切实维护市场竞争秩序,保护消费者权益。

近年来,东昌府区市场监管局始终牢固树立监管为民理念,坚持为民办实事。此次行动实施差异化精准监管,从源头规范消费领域经营。今后,该局将发挥双随机联席会议职能,以点带面,加大力度,持续推进部门联合“双随机、一公开”监管,针对不同信用、风险水平的市场主体设定不同抽查比例,全面推开差异化精准监管,做到有效监管、公正监管,为守法诚信经营企业打造良好宽松的营商环境,让违法失信企业处处受限,营造诚实守信、公平竞争的市场环境。

落实静置期制度企业32家

我市严防非冷链集装箱输入风险

本报讯(记者 张琪)3月25日,记者从聊城市市场监督管理局了解到,为有效防范疫情通过非冷链输入风险,聊城市非冷链组坚持人物同防、源头管控,密切配合、协调联动,全市进口高风险非冷链集装箱疫情风险形势总体平稳。截至目前,已落实静置期制度企业32家,静置货物384件,达

6634.113吨。近期,在坚持常规防控措施的基础上,市非冷链组通过各类新闻媒体向社会公众广泛宣传非冷链疫情防控最新政策和市工作开展情况,以市指挥部的名义及时向社会和公众发布疫情防控公告警示和公益短信,扩大社会覆盖面和公众知晓率,增强企业

的防范意识和防范能力;组织开展了非冷链业务知识闭卷笔试试,测试工作人员对相关政策掌握程度,达到以考促学、以学促用的目的,有效提升非冷链疫情防控工作人员的业务素质和执行力。

3月18日,市非冷链组根据市商务部门提供的1121家(外贸)企业名单,

传播新时代好声音

茌平区5G智慧应急广播覆盖全域

本报讯(记者 王军豪 通讯员 钟平)“目前,我们正在调试5G智慧应急广播与省应急广播系统的连接设备,连接成功后,将实现五级应急广播互联互通,管理更加高效。”3月29日,在平区融媒体中心工会主席郭瑞双说。

2021年,在平区把应急广播体系建设列为年度“十大民生工程”,投入646万元建设5G智慧电台,于2022年春节前实现了全区747个自然村、400多个小区应急广播全覆盖。每天8时、12时、18时,专业种知识、中央大政方针……响彻在茌平大地。

今年65岁仅有小学文化的陈洪成,是一位地地道道的农民。他家住茌平区洪官屯镇回民李村,距离城区

40多公里,是在平区比较偏远的地方。平时除了务农,他偶尔打打零工。2021年11月,喜欢学习的陈洪成,对村里发生的新变化喜出望外,每天早上伴着广播,乐滋滋地到农田里干活。傍晚,忙碌一天的他,沏壶茶,来到院子里,开始了被他称为“充电广播”的惬意生活。

“播了很多好东西,前一阵子,播了怎么管好小麦,要用镇压器压一遍,麦苗能长得更好。”说起广播的好处,陈洪成老人滔滔不绝,“还是广播里专家讲得好,有新方法。”

收到广播“福利”的还有回民李村村村干部蒋立勇,当了20年村干部的他,切切实实感受到了5G智慧应急广播的便捷。广播并网之前,当有政策宣

传、村务办理、紧急通知时,他要来回穿梭在村民和村委会之间,有时一办事情办下来,就要来回走好几遍,尤其阴雨天、下雪天时,更是跑得筋疲力尽。

面对新型冠状病毒,不要恐慌,做好自身防护。一要勤洗手,使用肥皂或洗手液并用流动水洗手,用干净毛巾擦手……”疫情防控期间,每天8时整,回民李村村民准时听到这样的广播内容。“之前这样的广播得在大喇叭里喊,有时还要专人用音箱到广场上去播放。现在区里广播台统一播放一些防疫、反诈、防火、麦田管理、安全用气、文明公益等内容,我们只需要管理好设备。有紧急事情的时候,按下应急广播按钮就可以通知到户。”蒋立勇说,“内容丰富、专业,语言也生动,

信贷春风吹开“致富花”

——高唐农商银行加大农业产业金融支持力度

■尹腾淑 于延飞

“来看看我们种植的菠菜,是真正纯天然无公害的绿色产品,一点化肥农药都没用,看这叶子多厚实、多绿!”3月28日,阳光明媚,微风不燥,在高唐县清平镇刘庄村蔬菜种植基地里,村党支部书记刘明勇开心地说,“要不是农商银行给我们送来了‘及时雨’,哪会发展这么快这么好呢。”

在占地200余亩的蔬菜种植基地里,村民们正忙着收割菠菜,只见大家分工明确,熟练地扎捆、装车,不一会儿,一辆辆货车满载发车。

今年41岁的刘明勇,不仅是村党支部书记,还是党支部领办合作社——高唐县一诺苗木种植专业合作社理事长,更是引领刘庄村民们增收致富的带头人。

看着村民们井然有序地忙碌着,

刘明勇回忆起自己的创业经历:1997年,刚刚初中毕业的他像许多有梦想的年轻人一样,早早外出打拼,为生活富足而努力,可是在外地总感觉和家乡不一样。十几年前,他选择了返乡创业,开始发展彩色绿化苗木产业,带领大家一起致富。

刘明勇说干就干,在搜集市场畅销的苗木信息,并前往外地学习种植技术后,他建成了50亩彩色绿化苗木种植基地。两年后,种植基地取得可观的经济效益,亩均收入超过了1万元,也增强了他依靠科技发展彩色绿化苗木产业的信心。

致富不忘众乡亲,刘明勇联合8名种植户成立苗木种植专业合作社,组织村民加入合作社一起致富。在原有种植品种、规模的基础上,合作社先后建立了11处生产基地,引进了泰安市农科院的最新嫁接技术,承接了净化空气苗木新品种项目,大幅提高了种植效益。

前不久,他又将种植基地扩大到200亩,实现了多品种、规模化种植,随之而来的却是新问题——种植规模大了,市场前景也不错,可是扩大规模的资金却有些捉襟见肘。在驻村服务时,高唐农商银行工作人员了解这一情况后,随即展开调查,第一时间为其发放了100万元信贷资金,搭建起该村依托农业产业走上致富路的“金融桥梁”。

“经过多年的发展,苗木基地已从最初的50余亩发展到现在的4800余亩,涵盖彩色苗木20余种,用于城市、机场、高速等绿化工程。”提起农商银行在村里的产业发展中所起的作用,刘明勇不禁竖起了大拇指,“我们合作社能有今天的规模,与高唐农商银行的支持是分不开的,每当我们有资金需求时,高唐农商银行总能及时伸出援手。”

农行聊城分行

“齐鲁富民贷”拓宽服务乡村振兴渠道

本报讯(尹腾淑)“在我最需要资金的时候,是农行的‘齐鲁富民贷’让我吃了‘定心丸’,我抓住当前鸭苗换茬的好时机,将鸭棚重新修缮扩大,现在肉鸭的数量足足增加了一倍,今年的收入肯定会增加不少。”3月28日,家住平区冯官屯镇刘马村的王吉华开心地说。就在一个月前,他拿到了农行聊城

分行发放的99500元贷款,成为了我市第一个“齐鲁富民贷”的受益者。

近日,山东乡村振兴局、农行山东分行、山东农担公司共同推出了“齐鲁富民贷”。该产品不仅利率低、额度高,而且操作简单,纯线上操作,可循环使用。产品推出后,农行聊城分行迅速行动,第一时间组建专属服务团队,主动

莘县农商银行

精准施策解小微企业急难愁盼问题

本报讯(尹腾淑)为统筹推进疫情防控和经济社会发展,近日,莘县农商银行充分运用“普惠小微信用贷”“创业贷”等优势信贷产品,主动上门帮助个体工商户、小微企业解决融资需求,助力实体经济健康可持续发展。

“原来一直以行为银行贷款都需要抵押担保,办理起来很慢,没想到这笔信用贷款仅用几分钟时间就转到我卡里

对接市、县两级乡村振兴局和各镇街联合召开业务推介会,制作产品推广“明白纸”,组织员工进村入户宣传推介,积极开展市场调研,挖掘客户需求,组织实施精准支持。

王吉华是远近闻名的肉鸭养殖大户。由于年久失修,王吉华的鸭棚较为破旧,急需重新修缮。正当他为资金发愁的时候,农行客户经理主动找上门来,现场了解他的养殖情况,并与在平区乡村振兴局取得联系。仅用时两天,该行便将贷款发放到王吉华账户,解了他的燃眉之急。

的资金难题。”

将传统线下业务与金融科技等相融合,加快推进线上业务办理,是莘县农商银行针对个体工商户、小微企业融资需求“短、频、快”的特点,着重推广的服务模式。该行积极畅通微信、电话等线上服务渠道,以“线上+线下”的方式,提高办贷效率。针对受疫情影响严重的行业,该行制定针对性措施,并相继制定出台一系列优惠产品及制度,降低融资成本。截至2月底,该行已为6116家小微企业及个体工商户注入资金4.44亿元。

冠县『容缺受理』暖人心

本报讯(张燕)“太感谢了,没想到自己身在吉林,不去现场也可以顺利办理食品经营许可证延期业务。我为你们贴心、高效的服务点赞!”3月27日,聊城鑫英利农业科技有限公司负责人刘凤利通过电话向冠县行政审批服务局的工作人员致谢。

冠县是全国规模最大的灵芝生产基地,灵芝产量占全国的50%。刘凤利是吉林人,早年间,他瞅准这一商机,从吉林来到冠县从事灵芝种植、生产与销售,并于2016年成立聊城鑫英利农业科技有限公司。

前不久,刘凤利到吉林探亲。因受新冠肺炎疫情影响,他迟迟无法返回冠县。正当刘凤利为自己公司的食品经营许可证即将到期却无法前往办理一筹莫展时,冠县行政审批服务局工作人员给他打来了电话。

“为避免影响公司正常经营,冠县行政审批服务局工作人员通过线上视频方式启动远程代办程序,几分钟就为我办理了食品经营许可证延期业务,并允许我回去再补交相关资料。”刘凤利说。

今年,为持续深化行政审批制度改革,提升行政审批效率,冠县行政审批服务局结合疫情防控实际情况,创新推出行政审批事项“主动提醒”“容缺受理”服务。

何为“主动提醒”?即冠县行政审批服务局工作人员及时梳理冠县辖区内经营许可证即将到期的公司清单,第一时间通知相关负责人办理延续业务,以免经营许可证到期影响公司正常营业。对于基本条件具备、关键材料齐全且符合法定形式,非关键性材料欠缺的行政审批事项,在申请人作出承诺后,冠县行政审批服务局先予受理,而后再由申请人通过在审批过程中网络传输补交、现场勘验时补交、领取证照时补交等方式补齐全部申请材料,此为“容缺受理”。

“‘容缺受理’改变了原来‘材料不齐不能办’的审批困境,大大缩短了审批时限,在提高审批服务效率的同时,切实增强了企业和群众办事的获得感、幸福感和安全感。”冠县行政审批服务局工作人员高源说。

目前,冠县已使用“主动提醒”“容缺受理”服务方式为30余名办事群众办理业务。“主动提醒”“容缺受理”创新服务实施以来,冠县在放宽“便民服务”尺度的同时又不缺失准则,有效缩短了群众办事的“最后一公里”,进一步破解了企业“一次办好”的堵点、难点问题。