

市行政审批服务局打造“有诉即办”诉求高效闭环处置机制 实干担当求实效 多措并举解民忧

本报7月2日讯(记者 苏婷)“我想在万达注册一个公司,应如何办理?”“网约车从业资格证要怎么办?”“办理建筑企业资质延期需要走什么程序,提报哪些材料?”……作为政府服务企业和群众的一线窗口单位,市行政审批服务局打造“有诉即办”诉求高效闭环处置机制,确保企业和群众的“急难愁盼”事项得到快速响应、有效处办。今年以来,市行政审批服务局共处办企业和群众诉求3567件次,一次办好率、解决率均为100%。

据了解,市行政审批服务局秉承“人民至上、服务为先”的工作理念,将“有诉即办”工作作为“置顶工程”,列入年度重点工作范畴,进行月度点评汇报,并作为科室绩效评价的重要内容,搭建起主要领导亲自抓、分工领导靠上抓、承办科室具体抓的高效处办组织保障体系。

在工作中,市行政审批服务局利用双周例会、月度分析会等对企业和群众的诉求进行梳理分类,共同探讨出现的新情况、新问题、新特点,提出具体工作措施,形成处置优化建议。

今年以来,该局共召开双周例会6次、月度分析会4次,研讨共性诉求问题13个,实现了从“解决一件事”到“解决一类事”的工作转变。

针对社会关注度高、解决难度大、需有关部门联动处理的诉求,市行政审批服务局定期组织召开疑难诉求联席会议,聚焦难点、焦点问题进行专项研讨,变“单打作战”为“协同攻坚”,积极寻求解决诉求的最佳路径。同时,市行政审批服务局梳理研判阶段性诉求的聚集点,组织工作人员主动走出去,开展上门政策宣传和申办辅导工

作。今年以来,该局工作人员主动到企业、项目现场、社区一线开展“先锋服务春风行”“先锋服务进国企”“服务专员进园区”等上门服务活动16次,帮助企业和群众解决诉求问题130项次,变“被动等”为“主动办”,提升了政务服务温度。

“企业和群众的诉求就是我们服务的方向。”市行政审批服务局相关负责人表示,他们将继续出实招、办实事、求实效,精准解决好企业和群众诉求,跑出为企为民服务“加速度”,当好政务服务“总客服”。

市市场监管局组织开展 农批市场半年检查

本报7月2日讯(记者 刘明荟)近期,市市场监管局深入贯彻落实农批市场五项制度规定要求,先后对肥城市、泰山区、新泰市农批市场开展半年检查,深入推进我市农产品批发市场食品安全规范化管理。

市市场监管局重点对市场开办方入场查验制度的落实情况,入场销售者索证索票、进货查验情况,市场快检工作、食品安全管理制度的建立落实情况,食品安全两个责任落实情况等进行检查。针对检查发现的部分农批市场开办方不具备符合农批市场要

求的统一印制的销售凭证,部分食品安全总监及食品安全员的工作职责不能有效贴合市场食品安全管理实际,“日管控、周排查、月调度”发现的问题过于重复单一等问题,检查人员现场下达食品安全监督检查结果交办单,督促尽快落实整改。

市市场监管局将进一步压实各方责任,加大监督检查力度,持续规范农批市场食品安全规范化管理,全面提升食用农产品批发市场开办者和入场经营者食品安全管理水平,确保群众“舌尖上的安全”。

数字赋能打造不动产“一码关联”新机制

本报7月2日讯(通讯员 于文新)近年来,市大数据局、市自然资源和规划局深化有解思维,推进流程再造,数字赋能打造不动产“一码关联”新机制应用场景,实现跨网络、多部门、跨行业的系统互联互通,解决了原有全生命周期串联管理模式费时费力及相似材料重复提交、多部门频繁跑等问题,提升了企业、群众的获得感和满意度。该项工作获评省大数据创新

应用成果典型案例,被省大数据创新应用场景库收录,供数字政府——政府服务类行业交流借鉴。

“一码关联”新机制打破了部门间的信息壁垒和“数据烟囱”,实现了“一份材料流转到底、一个字段共享到底”。

赋能数字政府。在各部门内部,该机制将测绘、规划、审批、登记等数据使用不动产单元代码作为识别码,

实时共享,实现“测、规、批、征、供、登”等土地业务全流程“一码管地”。

赋能高效审批。通过联通住建、税务等部门有关系统,部门使用不动产单元代码查询企业相关情况,调取其竣工验收备案表信息、企业税收完税证明等材料,实现企业申请材料“免提交、无纸化”。

赋能要素保障。通过不动产单元代码的嵌入式应用,部门推动数据资

源有效利用,启用电子证照,推行“同城通办”“省内通办”“跨省通办”,为市场主体提供安全便捷的“不见面”登记服务。

市大数据局有关负责人表示,下一步,他们将继续推进部门间系统的对接与融合,深化数据赋能,打造更多应用场景,真正实现业务“一件事一次办”,持续提升企业、群众的获得感和满意度。

市统计局举办庆“七一”大会暨党纪学习教育专题党课

本报7月2日讯(通讯员 赵剑)为庆祝中国共产党成立103周年,扎实推进党纪学习教育,进一步弘扬正气、树立标杆,激励机关各级党组织和广大党员争做政治坚定、创新务实、服务发展、作风过硬的“攀登者”,推动全局工作实现“双一流”目标,近日,市统计局举办庆“七一”大会暨党纪学习教育专题党课,对在工作中表现突

出的10名同志进行通报表扬,局领导干部为受表扬的先进个人代表颁发“优秀共产党员”“优秀党务工作者”证书。

会上,市统计局主要负责同志以《深化党纪学习教育 争做新时代统计事业改革发展“攀登者”》为题,为全局党员干部上了一堂思想深刻、内容丰富、实践性强的专题党课。

我市开展“中医诊疗进军营”活动

本报7月2日讯(记者 李皓若)为进一步丰富我市“双拥”活动内容,搭建军地互帮互助交流平台,近日,市退役军人事务局联合市中医医院到驻泰某部开展“中医诊疗进军营”活动,并为部队官兵赠送600包防暑凉茶。

活动中,军地双方就“双拥”共建、医疗资源共享等进行座谈交流,确定建立中医特色技术跟班培训机制,由市中医医院为部队医疗人员提供跟班培训服务,为部队培养中医诊疗人才。此外,在活动现场,市中医医院组织专家围绕心肺复苏、穴位按

摩、针灸诊疗等知识开展培训,并现场模拟操作示范,部队官兵踊跃上台进行实践练习。

在义诊中,由12个临床科室组成的专家义诊团队为官兵们测血糖、把脉、听诊、中医体质辨识,开展特色针灸、传统导引诊疗,针对官兵们日常训练中遇到的关节损伤、肌肉扭伤、颈椎病、腰椎病等问题进行耐心细致的讲解,传授简单有效的日常预防方法和治疗措施,并采取浮针疗法和中药外敷等技术帮助他们治疗伤病。

►专家指导官兵进行实践练习。

通讯员供图



市市场监管局高新区分局北集坡市场监管所 凝聚服务发展力量 激发市场监管动能

所“做”所为

市市场监管局高新区分局北集坡市场监管所作为泰安高新区唯一的市场监管所,其管辖面积72平方公里,辖内市场主体14107家。近年来,该所聚焦助力经济社会高质量发展,树立服务发展理念、锤炼服务发展能力,提升服务发展质量,凝聚坚实力量,激发市场监管澎湃新动能。

树立服务发展理念、激发市场监管新动能。该所牢固树立“以人民为中心”的市场监管服务执法体系,全面推进监管、执法、服务一体贯通、有机融合,将市场监管执法职能嵌入经济、企业、民生发展的“经络”,聚焦市场主体反映的痛点、难点、堵点问题,持之

以恒转理念、改作风、提效能,为项目投资、市场主体发展创造良好环境。该所开展产业链工作集成服务,局所两级联动,建立了矿山集工程机械产业链推进机制,实行领导挂帅、专班推进、所长包保的产业链服务体系,聚力推进重点矿山装备企业补链、延链、强链;积极参与审批项目联动审查,与高新区行政审批部门协调联动,配合对新签约落地项目开展全流程帮办代办手续服务;设立企业服务专员,全程为园区中小型企业提供“保姆式”服务,对于新竣工投产项目,配合相关部门进行联合验收,并上门送政策,助力企业早投产、早见效。

锤炼服务发展能力,锻造市场监管铁队伍。该所坚持把党建引领作为推进市场监管所标准化、规范化建设的重要法宝,以提升市场监管干部队

伍能力素质为着力点,推动市场监管所党建、业务同频共振。该所争创“五好党支部”,规范党内组织生活和党员管理,利用市场监管所直面基层的特点,深入开展“我是党员走在前”活动,发挥党员模范作用,进一步推动党支部党建工作规范化、制度化;加强学习赋能,学法律法规、学规章制度、学业务知识,打造片区学习小组,开展“人人上讲台”活动,营造人人学业务、人人懂业务的良好氛围;规范内部管理,健全考勤值班、请示报告、日常学习、工作会议、档案管理等制度,完善考核机制,推动工作规范、高效、有序运转。

提升服务发展质量,挖掘市场监管新质生产力。该所聚焦职能发挥,为企业提供商业秘密保护、计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理、知识产权、品牌培育、技术咨询等方面服

务,为提升企业质量提升、品牌创建、标准引领和创新升级等注入澎湃动力。该所先后培育“山东省省长质量奖”提名奖2家,“好品山东”5家,“泰好品”15家,优质产品基地1个,山东省优质品牌10家,山东省知名品牌13家,山东省高端品牌培育企业6家,国家级标准化试点项目7个,省级标准化试点项目5个;搭建服务市场主体的知识产权工作实体平台,建成泰安高新区知识产权运营保护中心、高新区知识产权赋能工作站,指导企业知识产权管理,促进企业知识产权转化运用;统筹商业秘密保护站点建设和政策辅导、人才培养一体推进,全区建立商业秘密保护示范企业30家,商业秘密保护示范基地2家,指导建立商业秘密保护指导站5家、信用场景1处,有效助推企业核心利益保护。

□通讯员 杨富龙

市审计局第一期“科长讲堂”开讲

本报7月2日讯(记者 刘明荟 通讯员 史冠楠)为进一步提升审计干部“能查能说能写”本领,主动适应干部教育培训新常态,深化学习型党组织建设,近日,市审计局第一期“科长讲堂”开讲,该局办公室、人事科、法规科负责人分别授课,全体干部职工参与活动。

该局办公室负责人从公文基本规范介绍、公文印制版式说明、公文常见问题及改进建议3个方面,结合审计公文实际,作了深入浅出的讲解和经验分享。人事科负责人突出分类管理的背景和相关政策、专业技术类公务员分类管理现状、专业技术任职资格评定三大板块,进行了详细解读。法规科负责人从审计实施、审计报告、审计整改3个部分,结合实例,进行了形象生动、通俗易懂的

讲解。整场授课内容清晰、重点突出,既有政策解读,又有实践思考,针对性、指导性、剪性强。讲解结束后,现场进行了问答互动,大家在分享中深化理解,在思想碰撞中改进提升。

据了解,按照《泰安市审计局“科长讲堂”活动实施方案》要求,该局从6月起,常态化、制度化开展“科长讲堂”活动,每月举办一期,每期安排2至3名科长上台授课。该局将“科长讲堂”活动纳入长期规划,作为推动审计人才成长的重要抓手,持续用好“科长讲堂”这一平台载体,以讲促学、以学促干,开拓视野、争先创优,将“科长讲堂”打造成泰安审计干部培训的“金名片”,不断丰富泰安审计品牌文化内涵,推动以高质量审计护航高质量发展。

凸显民生厚度 坚守“服务立行” ——青岛银行泰安肥城支行用心传递服务温度,打造让客户满意的“泰青馨”品牌

金融为民,服务先行。青岛银行泰安肥城支行自成立以来,积极把握发展机遇,认真贯彻落实国家金融方针政策,认真贯彻执行国家金融方针政策,认真落实国家金融方针政策,秉承“以客户为中心”的服务理念,深化网点转型,优化服务流程,积极提高服务能力,不断增强客户体验的舒适度和便捷度。截至6月30日,泰安肥城支行服务零投诉持续1121天。

在泰安肥城支行,干净整洁的柜台环境、贴心服务的工作人员让客户如沐春风。“您好,请这边走。需要茶还是咖啡?”自成立以来,该支行为每位客户提供“航空式”服务,想客户所想、急客户所急。2022年8月17日,该支行举行“青馨服务,有口皆碑”零投诉第438天挂牌仪式,打造零投诉特色支行,持续做好客户服务,巩固服务口碑,提升市场竞争力。

柜台服务是商业银行的基础服务形式,是传递民生关怀、维护金融安全、提升民众金融素养的重要途径。泰安肥城支行建立厅堂服务人员分工

配合机制,明确厅堂服务人员相互补位的工作要求,进行精细管理、弹性排班,根据等候客户数量随时调整高低柜工作人员数量,有效分流客户,加快业务办理速度,减少客户等候时间;明确各岗位人员服务责任区域,做好厅堂补位和服务联动,按照厅堂服务“定人、定格、定责”原则,对进入厅堂的客户进行初步识别和分流,组织工作人员协同做好客户业务引导和分流工作,切实解决“客户排长队”等问题,提升服务满意度。

5月15日,泰安肥城支行理财经理马牧原接到一通求助电话,来电人杨女士称其母亲常年卧病在床,生活不能自理,现病号护理保险报销需打进本人银行卡,但其母亲不能亲自到银行办理相关业务。马牧原了解情况后,驱车20分钟赶到肥城山医康养中心,协助老人开卡成功。杨女士对该支行的服务非常满意,再次拨打电话向该支行表示感谢和表扬。

泰安肥城支行坚持“金融为民”初

心使命,围绕关键服务岗位、服务内容,狠抓基础服务规范化落实,每周组织关键岗位开展服务培训及情景通关活动。特别是针对老年客户,该支行实行“一对一”服务,提升金融服务适老化程度和老年客户的金融服务获得感,发掘优质的潜在中高端客户,并利用客户等待时间进行金融知识宣传和产品营销,实现业务、服务双提升。同时,该支行积极提高各岗位基础服务的标准化、温馨化、价值化水平,全力打造环境整洁优美、业务办理便捷的五星网点。

泰安肥城支行严格贯彻“控源头、防投诉”工作理念,按照早排查、早发现、早预警、早处置的要求,以最快的速度、最小的成本解决最大的问题。该支行及辖内各机构建立完整应急预案,设立投诉接待区域,组成应急小组,责任到人、细化分工,按照“小事不出网点、大事不出机构、矛盾纠纷行业内化解”的原则,及时了解和掌握客户诉求,第一时间对接和处置矛盾纠纷、

意见建议。

此外,泰安肥城支行结合日常服务中的痛点内容,从不同维度汇总并分析客户痛点,梳理普遍性、焦点性问题,及时发现日常服务管理存在的漏洞,分析问题原因,提出改进措施,形成“异议—分析—整改—避免发生”的闭环服务管理模式。在营销产品时,该支行要求工作人员采用合规话术,保障客户的知情权;在客户办理转账汇款时,及时进行风险提示,保护客户财产安全;在处理客户异议时,不推诿、不回避、不拒绝,妥善解决问题,切实保障金融消费者的权益,真正让客户放心、顺心、满意。

泰安肥城支行将持续践行“以客户为中心”的服务理念,坚持“四要”服务准则,即要主动、要微笑、要专业、要周到,持续优化服务环境,规范服务行为、创新服务方式、提高服务水平,为客户提供优质、安全、高效、便捷的服务体验,为“泰青馨”服务品牌的打造贡献力量。

□记者 苏婷

市审计局举办庆“七一”主题党日活动



■党员重温入党誓词。

通讯员供图

本报7月2日讯(记者 刘明荟 通讯员 杨宁)为庆祝中国共产党成立103周年,激励审计干部进一步牢记初心使命,坚定理想信念、奋力干事创业,近日,市审计局举办“泰山审敢当 建功新时代”主题党日活动。

活动中,党员干部面对鲜红的党旗庄严宣誓,重温入党誓词。现场庄严肃穆,铮铮誓言掷

地有声,表达了审计干部对党的赤诚忠心和对共产主义事业奋斗终身的坚定决心。

宣誓结束后,大家集中观看了《从苦难到辉煌》主题演讲视频。观看视频后,大家纷纷表示,他们将继续不断强化党性修养和责任担当,坚持审计为民,践行初心使命,为现代化强市建设贡献审计力量。