

聚焦 | 推动高质量发展 深化全方位转型

“身”入一线 “走”优流程

——我市开展“我陪群众走流程”活动推动政务服务工作优化升级

本报记者 王欣欣

8月7日,市行政审批服务管理局党组书记、局长王建斌来到市妇幼保健院,就市妇幼保健院新生儿“出生一件事”线上签发工作开展“我陪群众走流程”活动,以“亲身体验、换位办理、现场问效”的形式,“沉浸式”体验、实地感受线上签发流程。

“你是选择邮寄还是自取?”在市妇幼保健院新生儿“出生一件事”办理窗口,王建斌现场指导市民线上操作办理,详细告知其办理流程及所需资料,并了解群众在办事中遇到的难点、痛点,一对一指导填报。

这是我市开展“我陪群众走流程”活动的一个缩影。为进一步提升政务服务能力,连日来,我市持续开展“我陪群众走流程”活动,通过“零距离”体验政务服务,换位查找问题,摸清痛点、堵点,推进入驻窗口问题解决落实,推动政务服务工作流程优化升级。



市行政审批服务管理局开展的“我陪群众走流程”活动让群众享受到了高效、便捷、优质的政务服务。 裴汝汝 摄

群众满意度是标尺

7月24日下午5点20分,山西科建环保新材料有限公司负责人杨女士匆匆赶到万荣县行政审批服务管理局政务大厅综合专区45号窗口,表示自己想要办理企业投资项目备案变更事项,并且十分着急。窗口工作人员在了解具体情况后,迅速为其开展“延时服务”,指导杨女士填写备案信息表和变更说明,然后进行企业系统申报,实打实开展“我陪群众走流程”活动。整个事项办理流程从受理到备案通过、生成备案证、出证,全程不到一小时,这让前来办事的杨女士十分感动。

“非常感谢45号窗口的工作人员,下班时间仍为我办理业务,为我解了燃眉之急。”事后,杨女士还特意给工作人员留下一封感谢信。

为进一步增强企业和群众获得感、幸福感,查找办事环节中的堵点、难点问题,万荣县行政审批服务管理局开展“我陪群众走流程”活动,该局工作人员以帮办人员的身份,“沉浸式”陪同企业、群众办理事项,全流程体验办事过程。活动开展以来,已收到3封感谢信。

“群众反响很不错,觉得窗口工作人员的态度非常好。办事人员主动贴近群众、陪群众走办事流程,深入发现了问题,解决问题。”万荣县行政审批服务管理局党组书记、局长贺奇峰说道。

不仅如此,为进一步优化政务服务流程,提升服务体验,从企业和群众视角体验办事流程,万荣县政务服务中心各进驻单位坚持以人民为中心的服务理念,采取“以自己为申请人亲身办”等方式,开展“我陪群众走流程”活动,推

动政务服务事项从“能办”向“好办、快办、易办”转变,全力营造高效便民的政务服务环境——

7月16日上午,在万荣县政务服务中心不动产登记中心窗口,万荣县自然资源局党组书记、局长裴玉斌体验了“二手房转移登记”流程,并与前来办理业务的群众交流,询问群众办事感受和对窗口服务的满意度。从受理、缴税、发证环节体验“不动产登记+税务”办理流程,通过角色互换查找群众在业务办理中的痛点、堵点、难点问题,寻找优化措施。

“我陪群众走流程”活动开展以来,万荣县行政审批服务管理局解决了企业、群众“多头找、反复跑”,群众“不会办、找不到、问不清”,乡镇群众县乡“两头跑”,企业、群众“流程不熟、办事不顺”,政务服务“监督不严、服务不优”等突出问题。

下一步,该局将继续深化“我陪群众走流程”活动,通过“亲身体验、换位思考、主动服务”推动政务服务再提升,全面树立“好服务始终零距离”的理念,围绕企业群众身边的“关键小事”,听取

企业群众的办事感受,收集窗口事项办理的相关建议,不断提升企业和群众办事的满意度、获得感。

“沉浸式”体验办事流程

近日,稷山县行政审批服务管理局一级主任科员田伟杰陪同退休人员李大爷来到县政务大厅人社窗口咨询退休待遇未到账事宜,仅用20分钟就调查明了李大爷退休待遇未发放到账的原因。事后,李大爷表示非常满意。

这是稷山县行政审批服务管理局开展“我陪群众走流程”活动的一个缩影。在开展“我陪群众走流程”活动过程中,稷山县行政审批服务管理局领导班子、各股室负责人和各入驻单位首席代表“改变”身份,以企业群众、帮办人员、监督人员三种身份,沉浸式体验办事流程,查找问题并推进整改。

7月25日,稷山县行政审批服务管理局党组书记、局长王亚洲来到该县政务大厅,“以自己为申请人亲身办”的方式

开展“我陪群众走流程”活动。王亚洲陪同办事群众来到自助办税区开具清税证明。因办事群众无法完成视频认证,王亚洲陪同群众到税务窗口更新信息后又到自助办税区开具清税证明。整个事项仅用10分钟就办理完成。

据了解,6月份以来,稷山县行政审批服务管理局认真落实省、市、县关于“听民意办实事”项目推进的决策部署,着力解决审批服务中“办事难、办事慢、办事繁”问题,积极构建了由局领导班子牵头,“两中心”、局机关各股室负责人、各入驻单位首席代表协同参与的“我陪群众走流程”常态化工作机制。目前,该局开展“我陪群众走流程”36次,局领导陪同参与了交通违章处理、社保卡办理、营业执照办理或注销、新生儿社保医保办理、农机过户等38类事项的全流程办理,发现并整改主动服务意识不强、一次性告知不到位、服务人员不热情等3类问题,进一步增强了工作人员的服务意识和责任意识,切实推动政务服务事项从“能办”向“好办、快办、易办”转变。

通过“沉浸式”参与窗口服务,体验

审批过程和办事流程,发现群众办事中的堵点、难点问题,稷山县行政审批服务管理局对政务服务和行政审批工作把脉问诊,力推办事流程再优化、再提速。据了解,下一步,该局将常态化开展“我陪群众走流程”活动,不断优化办事流程、完善服务机制,推动政务服务水平持续提升,让每一家企业、每一名群众都能享受到高效、便捷、优质的政务服务。

持续提升政务服务效能

在永济市政务服务中心公证处窗口,一面由市民李先生送来的“公正为民显担当 热情服务解民忧”锦旗非常醒目。

这面锦旗的背后有着一段艰辛的公证历程。李先生因父母离异,户口由河津迁至永济,因多次落户、迁户,导致他的身份证号出现异常,银行卡被锁定,需要提供身份证关联信息,才能解锁银行卡。他多次往返于河津、永济两地有关部门沟通未果,最后来到了永济市政务服务中心公证处窗口。

李先生的情况对于承办公证员来说,首先是资料的匮乏与混乱,部分资料模糊不清。其次,公证员在办理公证的过程中,需要时刻安抚李先生因多次奔波而产生的不良情绪。虽然困难重重,承办公证员却丝毫没有退缩。经过大量的走访、询问,他们利用扎实的专业知识,最终为李先生解决了难题。

今年以来,永济市行政审批服务管理局以企业群众满意为落脚点,以“好运营·永心办”政务服务品牌创建为抓手,坚持开门纳谏,通过开通政务服务

直播间、推出政务服务路标、打造“我陪群众走流程”服务团队、开展“我陪群众走流程”等活动,畅通与企业群众的联系,倾听“心声”,解答咨询,解决“急难愁盼”问题,推动永济市营商环境持续提升。

不仅永济市,自6月下旬开始,我市全面开展“我陪群众走流程”活动,并印发《创优审批服务中的“办事难、办事慢、办事繁”问题实施方案》。通过开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等活动,推动行政审批服务管理部门管理人员主动体验办事流程,企业、群众和各行业专家学者积极参与政务服务建设,推动政务服务效能持续提升。

办事窗口是服务企业和服务群众的第一线,行政审批服务管理部门管理人员以“办事群众、帮办人员、监督人员”等身份,深入一线办事窗口换位体验,与群众面对面交流,陪同群众走流程,直接感受政策“懂不懂”、流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”,切实为企业解了难题、为群众办了实事。

截至目前,市县两级行政审批服务管理部门共开展“我陪群众走流程”活动290次,体验政务服务事项167项,涉及部门137个,参与领导干部152名,发现问题11个;90名“体验员”开展“政务服务体验员”活动15次,发现问题6个。“办不成事”反映窗口和12345政务服务便民热线共反馈问题6个,均已立行立改。

下一步,市行政审批服务管理局将持续深化“我陪群众走流程”活动,聚焦企业和群众办理政务服务事项过程中的“办事难、办事慢、办事繁”问题,从企业和群众视角找准政务服务改革创新的重点和发力点,推动政务服务效能持续提升,不断提高企业和群众办事的体验感和满意度。



稷山县行政审批服务管理局“我陪群众走流程”有效提升了人民群众的满意度。 郝立轩 摄

运城市建设高标准市场体系制造业领域专项工作组——

聚焦新质生产力,全力推动制造业振兴升级

本报记者 范娜

为深入推进制造业领域高标准市场体系建设,市建设高标准市场体系制造业领域专项工作组按照全方位推动高质量发展的目标要求,紧紧围绕制造业振兴升级,聚焦培育和发展新兴产业,突出产业链和专业镇“两个主引擎”,持续用好市委“五抓一促”经济工作抓手,深入实施传统产业改造提升、战略性新兴产业培育壮大专项行动计划,不断壮大“415”十大工业产业集群,打造“合汽生材”新兴产业地标,努力构建具有运城特色的先进制造业产业体系。

传统产业改造提升 战新兴产业壮大转型

今年以来,我市制定了《运城市制造业领域建设高标准市场体系专项行动计划》《运城市制造业振兴升级2024年行动计划》,成立工作专班,明确年度任务,努力构建制造业领域高标准市场体系。

在传统产业升级方面,我市印发了《运城市实施传统产业改造提升行动方案》,明确了传统产业转型升级方向和发展重点。钢铁行业加快装备升级改造,持续优化品种结构,铭福钢

铁、华鑫源钢铁产能置换项目建设完成,宏达钢铁与中钢国际合作共建我国首条拥有自主知识产权的绿色低碳薄带铸轧生产线项目顺利实施,全市炼钢先进产能占比达80%以上,工业用钢比重提升至61%以上。高义钢铁、宏达钢铁跻身2023中国民营制造业企业500强,共有5家钢铁企业进入2023全省民营制造业百强;山西建龙、高义钢铁、宏达钢铁被工信部认定为绿色工厂,山西建龙钢筋带钢和覆铜板项目一期建成投产;北铜新材料的超薄“手撕铜”可连续生产2万米,位居行业第一;中铝山西新材料赤泥综合利用率由15%提高至17%。

在战新兴产业方面,我市制订了《运城市实施战新兴产业培育壮大行动方案》,“合汽生材”新兴产业地标形成态势,全市已形成以新材料、生物医药、节能环保、新能源汽车

等为主的战略性新兴产业发展格局。上半年,全市规模以上工业战略性新兴产业完成增加值62.5亿元(占规模以上工业比重21.7%),超额完成“十四五”20%的目标任务。其中“合汽生材”增加完成45.9亿元;新一代信息技术制造业同比增长137.5%;新能源汽车同比增长90.1%;生物医药大健康同比增长3.3%。

“产业链”“专业镇” 双引擎作用凸显

我市制定实施了《运城市重点产业链及产业链链长制三年行动计划》《运城市促进专业镇高质量发展三年行动计划》,做强重点产业链、做大特色专业镇。

产业链方面,7家企业(大运汽车、亚宝药业、银光华盛、中铝新材料、山西建龙、阳光焦化、中条山有色金属)被认定为省级重点产业链“链主”企业,占全省37家的近五分之一;新增10家省级“链核”企业,占全省77家的13%。“链主”“链核”企业数量位居全省前列。大运远志M1新车太原市2024年巡游出租汽车更新车型单;山西建龙成功开发MG700煤矿支护高强度杆钢筋和760MPa级高强

焊钢筋两个国内领先的新技术和新产品,展示了企业在科研创新和产品升级方面的强劲实力;运城制版被评为国家制造业单项冠军。

目前,全市拥有省级专业镇2家、市级专业镇15家,在全省率先实现专业镇全域全覆盖。万荣县混凝土外加剂产业集群成为全省唯一被工信部认定为国家2023年度中小企业特色产业集群。市建设高标准市场体系制造业领域专项工作组联合相关部门制作《瞧瞧我的“镇”能量》宣传片,持续创建并宣传好专业镇“区域品牌+企业品牌+产品品牌”。7月上旬,组织全市17个省、市、区重点专业镇赴大同参加第二届山西特色产业镇投资贸易博览会,展示1500余种专业镇产品,对外宣传我市专业镇建设成果和特色优势产品,进一步加强我市专业镇与省内、外企业、合作伙伴的交流合作,提升专业镇高质量发展潜能。

牢固树立“项目建设是第一支撑”的鲜明导向,全年滚动实施投资1000亿元左右的300个重点项目,实施月调度,协调解决项目建设中存在的困难问题,推动重点项目顺利实施、投产见效。上半年,北铜新材料新建高性能压延铜带箔和覆铜板一期、其龙新材料高端包装新材料研

发及生产二期、国森彩印新建年产5000吨新材料医药包装材料生产线、亚新科工业技术(运城)汽车零部件制造基地一期等一批重点项目建成投产,形成新的经济增长点。

惠企政策落地落实。市建设高标准市场体系制造业领域专项工作组坚持深入企业常态化,组建了6个企业服务工作专班,深入企业一线开展政策宣传、融资解困、招才引智等工作,上半年共收集企业困难问题307个,已办结299个,正在办理8个,办结率96%。2024年为山西建龙、其龙新材料、豪钢重工等企业争取上级部门资金支持1.4亿元;推荐146家先进制造业企业享受增值税加计抵减政策;组织开展了全市工业领域大规模设备更新摸底工作,推荐182个项目申报国家项目库,推荐丰喜化工设备、马达电气等21家企业申报省大规模设备更新奖励资金;配合市发展和改革委员会推荐大运、宏光、蓝科途等企业的3个“两重”项目争取国家设备更新资金;推荐成都大运汽车集团运城分公司、亚宝药业、中磁科技等92家工业企业和移动、联通、电信等三大运营商县级分公司40家申报省战略性新兴产业奖补资金,为下一步政策支持奠定了基础。

河津市峻岭村 强化党建引领 赋能乡村振兴

本报讯(记者 董峻轩 通讯员 杨通情)今年以来,河津市阳村街道峻岭村始终坚持党建引领,学习运用“千万工程”蕴含的发展理念、工作方法和推进机制,强化各项工作举措,有力有效推进乡村全面振兴。

峻岭村充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和广大党员先锋模范作用,组织党员集中深入学习党的最新理论和政策,引导广大党员积极投身乡村振兴实践。针对全村大小巷道及村庄周围的环境卫生问题,大力开展农村人居环境整治,累计清理各类垃圾点50余处,整理空闲宅基地12座,让村庄面貌焕然一新。组织人员平整土地、清理垃圾、安装水电等基础设施,为该村产业发展奠定坚实基础。同时,积极探索农业、文化和旅游融合发展新模式,打造峻岭森林公园,建成集水上运动休闲、沙滩摩托等为一体的综合性游乐园,通过农旅结合、文旅互动等方式助力乡村全面振兴。

此外,为更好满足群众精神文化生活新期待,峻岭村邀请专业人员对该村锣鼓队作了专题培训提升,不仅在表演形式上作了创新,还增加了新的锣鼓曲目,既提升了村庄的文化内涵,也为产业发展注入了新活力,不断以更丰富的文化活动、高品质的文化供给,增强人们的文化获得感、幸福感。

本版责编 范娜 美编 冯清楠 校对 郝鹏飞