

创新引领 真情服务 荣成市多举措助力群众办事省时省心省力

近年来,荣成市大力深化“一次办好”改革,加快建设审批有速度、服务有温度、监管有力度的政务服务体系,是全省首批开展相对集中行政许可改革的试点县市区,企业群众满意度常年保持在99%以上。2020年以来,先后承担了“一业一证”、告知承诺和容缺办理、“一链通办”三项省级改革试点,营商环境测评各项指标数据均位居全省前列,全面实现企业开办1个小时、不动产登记3个工作日、工程建设项目审批10个工作日办结的“1310”工作目标。

丰富完善“荣易办”服务内涵。一是打造“荣易办”服务新品牌。围绕服务“双招双引”和项目建设,制定下发《健全完善“荣易办”政务服务体系实施方案》,联系对接荣成市22处镇街便民服务中心、8处部门分中心、119个市级重点项目和64家挂包企业,实现由被动“等客上门”向主动“精准服务”的转型升级。今年以来,主动对接服务2200人次,办理服务事项575个。二是刷新“拿地即开工”审批加速度。对荣成市新供地的产业类工业项目,打破原有的部门和阶段局限,分解为项目确认、业务辅导、模拟审批、正式批准4个环节,配套推出全程代办、容缺受理、互联网图审等10余项工作新机制,审批部门在企业拿地之后第一时间完成项目交地和审批流程,1个工作日内实现不动产权证、建设用

地规划许可证、建设工程规划许可证、建设工程施工许可证等“多证齐发”,创新培育出成熟的“拿地即开工”荣成审批模式。三是构建“三级协同”代帮办新体系。在荣成市分头组建35人上门服务小分队和53人代办帮办服务队,按行政区域实行“网格化”作业,服务范围涵盖15大类120余项审批业务;在各镇街及三区都确定1名项目代办员,向上可“一对一”对接市级代办网络,帮助企业解决申办事项中的问题和困难。工作人员通过“提前介入”,一次性告知申请人需要准备的材料,所有高频服务事项均可做到当场办结。今年以来,累计上门服务8700多人次。

全面升级“智能办”线上平台。一是推广应用“情景式审批”。在“互联网+现场勘验”的基础上,进一步创新完善,对食品生产、餐饮服务、小作坊、小餐饮等7类现场核查项目,评选已核发许可证且具有代表性的审批现场,制作“样板房式”的告知材料,在大厅和公众号用二维码进行展示,打造“情景式审批”模式,只需扫描相应的二维码,就能清晰直观的掌握准入标准。待申办人参照“标准模板”完成前期各项准备后,核查人员即可通过网络视频对经营场所的卫生状况、工艺布局、人员管理、设备设施等许可条件进行检查核实,实现“不见面审批”和“零上门核查”,同时避免因申

请人不了解政策法规盲目租赁店铺、装修改造而造成经济损失。自推行以来,已累计核查企业7800余家,审批时限压缩在2个工作日以内,帮助经营业户规避经济损失1200多万元。二是全面实现政务服务“二次延伸”。对现场办事的企业,同步发放企业开办“大礼包”和政务服务二维码,把最新的政策及时推送给企业;同步掌握企业后续需求,及时推送给行业主管部门和水电气暖等各类公共服务单位。目前已与供电、供水、银行等8家公共服务单位达成合作意向,可为企业提供电力增容、银行开户等10余项服务,助力企业及早开工达产、创造效益。三是丰富拓展特殊群众“人性化交互”。针对中老年人网络化应用不熟练的实际,优化政务服务平台界面交互,建立“关怀模式”“长辈模式”,增加内容朗读、操作提示、语音辅助等5项功能,同时配备授权代理、亲友代办、一部手机绑定多人等3项辅助功能,构建起“网上办事大厅+手机APP+微信公众号+自助服务终端+政务服务网”五位一体的线上线下服务新模式,实现老年人“不动手、不出门也能办成事”。同时将老年人群体办件密切的养老金领取、社会化保险待遇资格认证等34项高频服务事项下放至镇街便民服务中心办理,构建10分钟便民服务区,同时推出老年人“绿色通道”“爱心陪伴”、免费预约等6项

工作新机制,累计为老年人提供各类服务1.1万人次。

创新应用“信易批”审批模式。一是积极推开先行先试。在全省率先启动告知承诺和容缺办理改革试点,综合运用信用承诺、信用核查、信用惩戒、信用激励等方式,将信用融入审批服务全过程,整体实现了审批材料精简30%,审批效率提升50%以上。二是完善“信用惩戒”兜底作用。扎实推进“联合惩戒”系统与政务服务事项办理的深度融合,创新将“联合惩戒”小程序嵌入政务服务系统,在荣成市政务服务大厅和镇街便民服务中心全面推广使用。同时根据信用等级划定申请范围,对信用等级低的(A类级别以下),实行信用结果减法运用,不适用于告知承诺适用范围,有效降低审批风险。三是强化“信易批”场景应用。将告知承诺制改革试点与荣成市社会信用体系建设紧密结合,出台《关于信用结果在中介服务领域应用的激励政策》《行政审批“绿色通道”工作制度》等措施,对信用等级达到AA以上的300家企业和2.8万市民,推出信用审批政策,可享受告知承诺、代办帮办等14项特色服务,获得中介机构服务费5%—10%的减免优惠。截至目前,荣成市已有2.3万人次享受绿色通道服务,减免中介服务费69余万元。

(王睿)

信法联动——城市管理的良方

2020年以来,荣成市综合行政执法局将信用监管引入城市管理,逐步构建起以信用监管为核心的城市管理体系,“信法联动”模式既成为城市管理现代化的有效举措,也成为精致城市建设的推进器。

信用积分,星级评价。在“信法联动”的新型监管模式中,“信用积分+星级评价”构建起城市管理信用评价模型,行政相对人的初始信用分为100分,基准星为三星,信用减分指标细化到1265项,对参加城市管理志愿服务等29种行为予以加分奖励,星级根据信用积分由高到低分为五星、四星、三星、二星、一星、零星(以空星表示)六个等级,信用加分了升星,信用减分了降星,为开展分级分类监管提供了依据。为将违规信息转化为量化、直观的数字和星级,更易被人了解,设计了城市管理领域信用二维码和星级标识牌,市民不仅可以通过星级标识

牌直观看到商户信用等级,更可通过扫描二维码查询行政处罚情况、信用扣分和守信加分情况,目前已为荣成市所有沿街商户张贴了星级标识牌,商家的信用状况显性呈现。“信用身份证”正推倒逼其规范约束经营行为,不敢违规、不能失信,商户违规率同比下降65%,行政处罚案件下降45%。

开发平台,智慧监管。建设国内首个“综合执法+信用”监管平台,突出对外信用监管和对内队伍管理两大功能定位,实现了“一通六化”的总体目标,即与市级信用监管大平台互联互通,责任网格化、执法精准化、调度现场化、查询实时化、信管智能化、分析模块化,运用大数据等先进技术手段为综合行政执法工作提供技术支撑。尤其是督促执法人员每天对门店维护市容秩序情况进行扫码评价,实现了执法管理的“全程留痕”“可以追溯”“阳光透明”,变“走马观

花”式执法为“徒步行进”式执法,执法效能大幅提升。信用监管平台的投入使用,有效地补齐了精致管理必需的“设备、数据、智慧”三大短板,实现了城市管理自动化数据采集、智能化数据分析、可视化数据展示,运用大数据发现违法违规线索,开展分析研判,发出监管预警,为科学决策和精准监管提供“脑力”支撑。

审慎包容,分类监管。健全信用承诺、信用提示、信用告知、信用约谈、差异化管理等一整套信用监管制度,特别是针对城市管理的特点,推行审慎包容的柔性监管方式,建立轻微违法行为免罚清单,对79种轻微违规行为,以及商户非主观故意、没有造成危害后果的首次轻微违法行为,实行“两只三不”,即只说服教育、只限期整改,不罚款、不强制、不扣信用分,指导自觉改正。建立起轻微或一般违法失信积累关注机制,对短期内反复出现的多

次轻微失信行为,及时提醒约谈;经提醒仍无改观的,处罚与扣分“双管齐下”。现在,分级分类监管看星级,星级高的日常检查“无事不扰”,星级低的“重点照顾”,提高日常检查频次。

活动引领,信用激励。高标准打造“诚信示范街”,将商家信用星级在街口显著位置集中公示,放大信用分对商户日常经营的影响,形成争分夺星的浓厚氛围;出台《综合执法领域信用激励和信用修复规定》,组织开展“领着市民管市容”“城市管理体验日”等志愿服务活动,为失信主体提供修复渠道重塑信用;探索推行“街长”制,重点引导失信商户认领“街长”,组织周边商户共同维护经营秩序,大家一起管一起守,这样商户也都成了编外“执法人员”,推动城市管理进入自治的良性循环,形成了全民共建共治共享精致城市的良好局面。

(刘飞)

“办不成事窗口”专门解决群众“疑难杂症”

荣成市区的张女士因开放式厨房燃气开通问题到“办不成事”窗口询问相关业务办理流程,了解群众需求后,窗口立即对接政务大厅住建、燃气窗口工作人员联合办公,对相关

政策要求耐心解答,根据张女士家装情况现场“支招儿”,短短半个小时,就妥善解决了难题。

近期,围绕“我为群众办实事”实践活动,荣成市行政审批

服务局在大厅设置“办不成事”窗口,由党组班子成员轮流在岗坐班,群众遇到“想办而办不成的事”,都可以到“办不成事”窗口反映,由带班领导及时协调办理,实现民生诉求“零时

差”解决。今年以来,已先后解决了苏州外国语学校注册落地、村办幼儿园申请复学、养殖场选址布局审查标准等疑难复杂事项27个,办结率100%,企业群众满意率100%。(宋杰)



简讯

近日,荣成市妇幼保健院十三楼会议室里,一场别开生面的礼仪培训正在火热进行中,全院临床科室、窗口科室、后勤科室等共160多名职工,参加此次培训。

培训以授课和实际演练的方式进行。老师结合医院工作实际,配合医院窗口各类常见的情景模拟演练,从视觉、声音、语言、工作态度、肢体语言等方面讲授了医院服务与礼仪的知识,分析医疗礼仪规范和忌语,针对性让现场人员身临其境的感受到细节的重要性。

(姜欢)

近日,荣成妇幼联合北环社区共同开展“关爱残疾人,义诊进家门”的志愿助残活动。为小区内行动不便、无法出门的残疾居民送去了健康服务和关怀。

医护志愿者们先后走访了四户残疾人家庭,为他们提供测量血压、血糖、听心率、心电图检查及其它一系列检查服务,并发放健康手册、现场传授健康常识,针对不同情况给予相应的保健知识指导。

(姜欢)

近日,荣成市妇幼保健院健康先锋志愿服务队受到虎山镇大龙嘴村新时代文明实践所邀请,到村里进行老年人健康保健知识讲座。

健康保健专家戴红妮简明扼要的为大家讲解老年人的基本健康知识,并现场分发“量身定制”的小礼品,为高血压需要控盐的村民发放盐勺,为糖尿病需要控糖的村民发放糖勺,为体重超标的村民发放体重标尺,受到了村民的热烈欢迎。

(姜欢 于秀玲)

近日,荣成市妇幼保健院医教科组织对全院医疗质量控制情况进行了检查。

检查通过跟进科室早交班,大查房,重点对科室运行病历检查、三级妇幼保健机构评审资料督导、核心制度落实等方面进行了督导检查。现场了解临床需求并及时反馈发现的问题,督促科室立行立改,确保医院医疗质量安全提升。

(张腾 姜欢)

近日,荣成妇幼健康先锋志愿服务队到小山口村进行疫情防控的相关健康宣教。

专家就如何正确佩戴口罩、如何正确洗手、如何做好居家通风和日常消毒等方面的内容进行宣讲,宣讲内容通俗易懂。并现场实地传授村民六步洗手法,专家亲自示范带领大家共同练习六步洗手法,让大家更好地进行自我防护,受到了村民的热烈欢迎。

(于秀玲)

近日,荣成市妇幼保健院组织党员干部和青年志愿者到孤寡老人家中进行帮扶慰问活动。

志愿者为帮扶对象送去了生活用品,细心询问老人的生活、身体情况,询问生活中遇到的困难,耐心倾听她需求。旨在通过此次活动,激发广大党员干活的先锋带头作用,青年同志服务群众、服务社会的责任感和紧迫感。

(姜欢)

近日,荣成妇幼在十三楼会议室开展《新冠肺炎诊疗方案》专题培训。

医务科李艳青对照国家最新发布的《新冠肺炎诊疗方案》进行解读,重点强调了新指南对新冠肺炎易感人群、诊断标准、临床分型、治疗手段的改进说明。培训中强调,一定要加强疫情防护措施,同时要重视心理疏导,减轻患者及家属的恐惧心理,缓解医护人员的焦虑情绪。

(姜欢)