

# 动起来改起来 闯出优质服务新路子

## “四零”承诺服务创建工作综述

□本报记者 孙佳薇

“对内是标准、对外是形象、对社会是承诺、对群众是服务”。2018年,省直机关、省直行业系统把“四零”承诺服务的深刻内涵内化于心,外化于行,向社会传递出转变思想观念、积极改进工作作风,为群众提供亲民、便民、利民、惠民服务的坚定决心。

全省各地动起来、改起来,蹄疾步稳,闯出优质服务新路子。通过创建工作,推动职能转变、流程再造,实现服务质量和效能的不断提升,用优质高效、方便快捷、满意度高的服务,为龙江全面振兴全方位振兴提供良好环境和有力保障。

### 延展服务工作触角,在扩大创建领域上科学布局

2018年,我省“四零”承诺服务创建工作顺势而为,创建单位积极响应、全面落实省委深化作风整顿优化营商环境动员大会和全省集中整治窗口服务突出问题专项整治会议精神,结合专项工作方案,把创建目标定在实现由“政府管制,百姓服从”到“社会需要,政府服务”“群众需要,马上服务”的转变上,全面提高省直机关窗口服务大厅及窗口岗位服务质量和工作效率,优化工作流程。与此同时,不断延展服务触角,在扩大创建领域上科学布局,将参加作风整顿的100个省直部门、2个中直部门共2519个服务大厅和具有管理、审批、服务职能的机关处室及直属单位731个窗口岗位、183个网络平台全部纳入创建工作范围。

各单位结合自身特点,开展了各具特色的创建工作。省公安厅在办事程序上

做减法、服务内容做加法、基础建设做乘法、不良作风用除法,始终把优化再造流程作为“四零”承诺服务创建工作的重中之重;省法院推动流程再造,回应人民群众多元化司法需求;省质监局将窗口概念不断拓展,“大窗口”理念使每个人、每件事、每处场所都是为民服务的窗口;省人社厅在推行“四零”承诺服务中,将服务从线下向线上延伸,实现实体服务大厅与网上办事大厅“两条腿走路”,让群众少跑腿,让信息多跑路……一年来,各创建单位主动转换思维、更新观念,运用先进经验和先进做法创造性开展工作,积极打造网上网下“两个阵地”,贯穿高质量和高标准“两条主线”,做好增加服务内容和简化办事流程“两篇文章”,抓好制度建设和接受社会监督“两个课题”,提升效能、再造流程、优化服务,逐步实现由常规思维向创新思维转变,由封闭思维向开发思维转变,由本体思维向公众思维转变。

### 惟有群众满意,才是政府部门交出的最好答卷

窗口单位的服务越来越主动、科学、规范、便捷,市场主体和人民群众的满意度不断提升。目前,“四零”承诺服务创建在全省纵深推进。

各相关部门将“四零”承诺创建作为转变政府职能、优化营商环境的重点来抓。省人社厅提出窗口人员“十要”“十不准”“五个必须做到”“五个绝不允许”;省粮食局完善各项制度,实现窗口服务规范化,省食药局编印《惠企手册》《执法手册》等,为企业和监管人员提供政策法规技术支持;省税务局在机构改革挂牌当天即向社会公布了《办税指南》,为市场主体和广

大群众提供优质办税服务。

群众是“四零”承诺服务的主考官,惟有群众满意,才是政府部门交出的最好答卷。在省直服务大厅全部设置群众满意度即时评价系统,实现窗口服务现场即时评价,各部门还普遍加强了对窗口的日常监督管理,省民政厅定期研究服务窗口举报线索和问题反映,及时处置、限期回复;省农村信用联社开通客户意见反馈通道,实现监督评价全省网点覆盖;省税务局开展“税务接待日”“百名局长进百企”“问需求优服务”等系列活动,聘请3343名特邀监督员规范窗口服务,把监督权最大限度交给市场主体和群众;建立网络“四零”承诺服务创建评价投诉平台,调动市场主体和广大群众参与“四零”承诺服务创建、评价窗口服务质效的积极性和主动性。

各创建部门健全网上服务大厅,打好“技术牌”、念好“服务经”,让“互联网+”为政务服务“添翼”。省食药局全面落实网上审批,全系统推进“互联网+药品安全”行动计划,打造“全天候”网上政务服务大厅,累计受理网上许可2378件,网上受理、网上办理、网上反馈达到100%;省商务厅网上办理事项14个,较去年增加4个,“最多跑一次”事项15项,增加9项,压缩办理时限240个工作日。全面公开服务信息,优化网上服务流程,创新网上服务模式,相关信息网上运行,形成了精准、高效的闭环回路,打通了便民服务最后一公里。

### 最终改造的不仅是服务事项,还有理念和工作作风

不管是微笑服务零推诿,流程再造精简便捷,还是网上办结便民高效,“四零”承诺服务最终改造的不仅有服务事项,还有机关干部的服务理念、工作作风。

机关风气得到有效改善,埋头苦干的多了,违反纪律的少了;追求卓越的多了,简单应付的少了;思考工作的多了,考虑自身的少了……这样的变化随处可见。

“四零”创建工作把检查督促与教育激励有机统一起来,相互配合、同向发力,使干部统一和省直部门的内生动力得到充分释放。

各单位将创建工作作风整顿的重要载体,围绕树立“五个好作风”,从查找和解决突出问题着手,列出清单,严格办结时效。还通过到先进地区部门学习、主题研讨、领导干部讲党课等多种途径,引导干部职工认识到人人都是体现和反映部门形象的窗口,把窗口概念和外延进一步拓展,将“大窗口”理念渗透到每一位干部职工心中,加深对“人人是窗口、个个扛责任、事事讲服务、处处树形象”的理解和认识,进一步统一思想、凝聚共识,在思想认识层面打通服务企业和群众的“最后一公里”。

通过“四零”创建,拼搏进取、务实担当、服务发展已逐步成为省直机关广大党员干部的广泛共识,积极向上的精神面貌和苦干实干的竞技状态,攻坚克难、奋发进取的新风正气正在形成。

## ■ 深化作风整顿 优化营商环境

# 政企携手共塑投资营商新环境

访黑龙江彩格工业设计智造集团有限公司总经理孙建斌

□本报记者 赵悦含

孙建斌,黑龙江彩格工业设计智造集团有限公司总经理,一位在工业设计领域全情投入的民营企业企业家,在接受记者采访时表示,习近平总书记深入推进东北振兴座谈会上的重要讲话和考察黑龙江的重要指示精神,既指出了病根又开出了良方,这让投资者们备受鼓舞,也更加坚定了大干一场的决心。

“近年来,我已深刻感受到,政府在扶持鼓励民营企业企业发展壮大方面工作日益规范,这在我省的投资创业者信心倍增。”孙建斌对于我省开展重塑投资营商环境的坚定决心和务实举措,颇感振奋。“定政策、督落实、讲诚信”是孙建

斌对于重塑我省投资营商新环境给出的建议。

“定政策”。政策只有“定到精”、“定到前”,才能成为吸引投资者慕名而来的“风向标”。孙建斌说,黑龙江彩格工业设计智造集团有限公司在工业设计智造领域已荣获“国家、省、市中小企业公共服务示范平台”、“中国工业设计十佳设计公司”、“国家服务型制造示范平台”等国家级资质,希望政府部门能够出台更优的措施办法,为我省新兴产业发展提供更多的政策支持。他认为,满足人民日益增长的美好生活需要,就是技术与艺术的完美结合,用设计引领未来,用设计催生新业态的转型升级,更加有助于我省走在时代发展的前沿。

“督落实”。政府部门要精准施政,使好的政策能够有效落地。孙建斌说,过去几年,黑龙江彩格工业设计智造集团有限公司获得了省工信厅和哈尔滨市科技局相应政策的奖励资金,这对于企业发展是一个有力的推动。如何让政府的扶持资金更加精准地助力企业发展?孙建斌表示,希望政府相关部门多联系企业,真正知道企业在做什么在想什么,企业在发展过程中需要什么,进而实现政府与企业的共同进步。

“讲诚信”。重塑投资营商新环境,建

立诚信政府、诚信企业至关重要。孙建斌说,政府讲诚信,投资者才有信心;企业讲诚信,才能赢得市场。重塑投资营商新环境,二者缺一不可。他表示,在重塑投资营商新环境中,企业也要肩负起相应的社会责任。“水涨船高,柴多火旺”,达到共赢的局面是在我省投资的每一位企业家共同的期待。

“重塑投资营商新环境,推动经济高质量发展,我感受到了政府正在采取有力措施,迈出坚实的脚步。”孙建斌对于我省发展的未来,信心十足。

## ■ 重塑投资营商新环境访谈

# 哈尔滨市纪委监委通报五常市焚烧秸秆问题处理情况

本报讯(记者马智博)近日,哈尔滨市纪委监委对五常市露天焚烧秸秆问题进行了深入调查。经哈尔滨市纪委监委研究并报请市委批准,决定对五常市70名党员干部及相关人员进行严肃处理。

2018年12月12日凌晨,五常市冲河镇、龙凤山镇村民焚烧秸秆,随后沙河子镇、常堡乡等10个乡镇(镇)陆续出现火点,导致哈五公路等区域能见度不足20米,这是我省开展有效解决秸秆露天焚烧攻坚战以来出现的“第一把火”,严重影响空气质量,对居民生产、生活造成极大困扰,产生极坏负面影响。当日,省政府对五常市

委市政府进行了约谈,该市立即整改。

出现这一问题,暴露出五常市委市政府及相关部门“政治意识不强,政治站位不高,对生态环保的大局意识和底线思维树得不牢,政治责任落得不实不靠,履职不力,工作不严不细不实,监督缺失。依据《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党问责条例》《省委关于实践监督执纪“四种形态”办法(试行)》《哈尔滨市行政问责规定》等有关规定,对该市70名党员干部及相关人员严肃处理。

五常市冲河镇四平村党支部书记张玉国、龙凤山镇岗里村党支部书记郭艳宝,受到党内严重警告处分;龙凤山镇七

寸河村党支部负责人吴占清,受到党内警告处分;冲河镇永丰村党支部书记李新朝、龙凤山镇东局子村党支部书记刘子军,受到诫勉谈话处理。

五常市委书记张希清,市委副书记、市长张英波等65名党员干部及相关人员,予以批评教育。

哈尔滨市纪委监委指出,五常市委市政府必须深刻反思,总结教训,不断提高政治站位,坚决贯彻党中央关于生态环境保护的战略决策,切实把省委省政府和市委市政府有关部署要求落实到位,杜绝此类事件再次发生。

# 我省三趟新高铁满载迎“新图”

本报讯(记者狄婕)1月5日,中国铁路哈尔滨局集团有限公司实施新列车运行图,牡丹江、佳木斯首次开行至北京的高铁动车组列车,进京运行时间缩短12个小时以上。“鹤城”齐齐哈尔首次开行至大连的高铁列车,运行时间也由原来的12个小时

缩短为6小时40分钟。开行当天,三趟列车上座率达100%,调图首日实现满载运行。

据介绍,针对哈尔滨局集团公司以市场需求为导向,针对每年北京、大连等热门方向客流集中的情况,推出客运新产品。发挥哈佳铁路、哈牡高铁连接全国高

铁网络优势,在佳木斯、牡丹江首次开行进京高铁动车组列车,齐齐哈尔首次开行至大连的高铁列车,为我省连接国内重点城市再增三条客运专线,有效缓解即将到来的春运客流运输压力。

同时,列车提速,服务升级,刚刚投入使

用的牡丹江、佳木斯新站投入智能化服务设施,开辟高铁候车区域,提高旅客进出站效率。新线列车开行首日,担当列车乘务工作的牡丹江、齐齐哈尔客运段制作精美纪念品赠送首发列车旅客,在列车上开展文艺演出、知识问答等活动,让旅客出行更美好。

## 哈尔滨新区金融论坛举行

本报6日讯(记者陈贤)6日,以“品牌布局赋能民企发展,金融创新提振新区经济”为主题的2019哈尔滨新区金融论坛在哈尔滨大剧院举行。

本次论坛由哈尔滨新区管委会、黑龙江省品牌战略促进会、黑龙江品牌研究院联合主办。

论坛汇聚行业内财经专家、金融学者、优秀企业家,分析与讨论了越过“2018资本寒冬”、把握2019年金融发展新趋势、资本动向新布局、品牌助力新动能、创新服务新业态等议题,探索新思路、新模式、新方法破解企业融资难、融资贵、融资慢的困境,

打造金融与品牌相互融合、互促共赢的哈尔滨新区经济和民营企业发展新路径。

论坛上,中央财经大学中国互联网经济研究院院长、清华大学电子商务交易技术国家工程实验室副主任孙宝文、凤凰财经研究院院长、国务院发展研究中心国际技术经济研究所顾问刘杉,壹壹天使创始合伙人郑郑就有关金融及热点问题进行了精彩演讲。据悉,此次论坛将有力地推动哈尔滨新区民营企业品牌战略建设,实现品牌立业、品牌强企,以品牌拉动新区经济,推动高质量发展,以品牌的影响力夯实哈尔滨新区在黑龙江经济发展中的龙头地位。

## 哈尔滨国际冰雪节俄罗斯油画展举行

本报6日讯(记者董云平)6日,2019年哈尔滨国际冰雪节俄罗斯油画展在哈尔滨美术馆举行。此次展览由黑龙江省文化和旅游厅主办,哈尔滨美术馆承办。

冰雪作为俄罗斯冬天的一大特色受到众多油画家的青睐。此次展览展出了

俄罗斯人民画家捷普洛夫·瓦列里·瓦西里耶维奇、米什柯·费多尔·巴甫洛维奇以及俄罗斯功勋画家齐加诺夫·谢尔盖·瓦西里耶维奇等著名艺术家的百余幅冰雪主题油画作品,向观众展现了俄罗斯美丽的自然风光和其民族性格的顽强与坚韧。

上接第二版

10“KC皮草杯”2018龙江最牛群主评选融媒报道

“时尚 KC 皮草杯”2018 龙江最牛群主颁奖盛典华彩上演

美籍华裔企业家王冠雄先生日前在哈尔滨国际冰雪节开幕式上,向全省广大群主颁发了“KC皮草杯”2018龙江最牛群主评选颁奖典礼。王冠雄先生表示,此次评选活动旨在表彰在群主岗位上做出卓越贡献的群主,弘扬正能量,推动龙江群主事业的健康发展。颁奖典礼在哈尔滨国际冰雪节开幕式上隆重举行,吸引了众多嘉宾和观众参加。王冠雄先生为获奖群主颁发了奖杯和证书,并发表了热情洋溢的讲话。他鼓励获奖群主再接再厉,继续为龙江群主事业做出更大的贡献。颁奖典礼在热烈的掌声中圆满结束。

20大最具影响力报道

“春华秋实·龙江大地再次迎来总书记”系列回访报道

春华秋实·龙江大地再次迎来总书记

殷殷嘱托记心上 勇担重任再出发

中国一重牢记嘱托群情振奋谋发展

机声播稻浪 笑语响田间

十位农机手与总书记“零距离”

2“波澜壮阔黑土地,欣欣向荣40年”——庆祝改革开放40周年系列报道

波澜壮阔黑土地 欣欣向荣40年

黑河:从西瓜换化肥到现代“双城记”

3庆祝改革开放40周年特别报道——家在龙江、精彩龙江、歌声龙江、英雄龙江

家在龙江、精彩龙江、歌声龙江、英雄龙江

4庆祝改革开放40周年征文 下接第四版

庆祝改革开放40周年征文

改建铁路佳木斯至鹤岗铁路改造工程环评公告

佳木斯至鹤岗铁路位于黑龙江省东北部,南起佳木斯站,终至鹤岗站。改建后正线全长71.526km。

本项目环境影响报告书征求意见稿已完成,现向公众公开并征求与该建设项目环境影响有关的公众意见。公众可以在中国铁路哈尔滨局集团有限公司网站(www.hrbail.cn)和中国铁路设计集团有限公司网站(www.crdc.com)查询报告书征求意见稿,查阅获取纸质报告书的方式和途径和公众意见表。公众可以通过信函、传真、电子邮件在规定的时间内填写的公众意见表提交建设单位和环评单位。

提出意见的期限:2019年1月2日—2019年1月15日