

双城多元解纷让“有结”变“有解”

本报讯(记者肖彪)今年以来,双城区委政法委多措并举探索矛盾纠纷多元化解机制,坚持和发展新时代“枫桥经验”,及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。截至10月末,双城区委政法委共协调组织司法所开展排查1261次,排查出矛盾纠纷1822件,调解2030件(含主动调解案件),调解成功1996件,成功率达98%以上。

双城区委政法委着眼矛盾纠纷化解长效机制,不断加强对乡镇(街道)“一站式”矛盾纠纷调处化解平台建设指导,持续健全“综治中

心+网格化+信息化”基层治理模式,进一步完善“四所一庭一中心”衔接联动工作机制,打通服务群众“最后一公里”,提供一站式多元解纷服务。通过召开源头防范化解矛盾纠纷工作会议,深入辖区乡街督导检查推动工作落实,已逐步建立起以“四所一庭一中心”为横坐标,以“法官+民警+调解员+律师+法律工作者+N”为纵坐标的基层多元解纷坐标体系。截至10月末,该区运用“四所一庭一中心”模式调解案件421件,均成功化解到位。

为进一步提升多元解纷精细化水平,保障基层治理专业化,双城区委政法委牵头推动多元解纷触角不断向基层、向重点问题领域延伸,以司法调解和专业调解为纽带,探索形成了新形势下预防化解矛盾纠纷的新途径。成立“以心护薪·法助营商”劳动争议调解室。协调区法院、区司法局、区人社局、区总工会“四方联动”,强化协商、调解、仲裁、诉讼相互衔接、有序衔接的联动工作机制,防范化解劳动关系风险,维护劳动关系和谐稳定,确保矛盾纠纷多元化解专业阵地取得理想的政治效果、法律效果和社会效果。充分发挥“党建+非公企业之家”

特色品牌作用。通过“云会议”形式,面向辖区80户非公企业直播业务普法课,积极帮助民营企业健全完善内部管理机制和风险控制体系。挂牌成立7家律师调解工作室。以非诉讼方式解决群众纠纷,参与“四所一庭一中心”联动调解,推动矛盾在源头处化解,进一步夯实了该区“四所一庭一中心”衔接联动工作基础。工作室挂牌运行以来,已成功调解矛盾纠纷8件。此外,辖区27个乡街法官工作站已全部挂牌运行,为来诉群众提供心理疏导、法律咨询、前置调解的一站式前端化解服务。

平房 建立新机制 力推企业上市

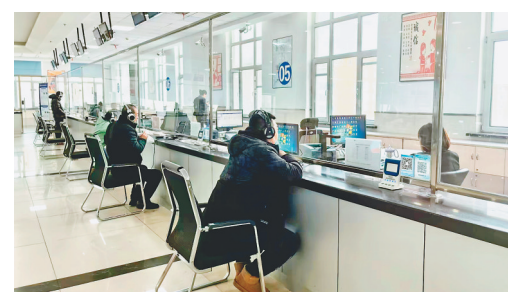
本报讯(高琳 记者薛婧)为深入推进“紫丁香计划”,日前,平房区(哈经开区)建立推进企业上市工作联席会议机制,依托深圳证券交易所、北京证券交易所、全国股转系统三个黑龙江基地办公室的优势,积极开展企业上市服务工作,助力更多辖区企业登陆资本市场。

为帮助企业纾困解难,平房区(哈经开区)邀请北交所相关专家来到黑龙江基地,通过线上直播的方式介绍上市相关政策,帮助拟上市企业更好地掌握资本市场知识,截至目前已组织企业参加深交所、北交所、港交所上市培训活动10余次。同时,区金融办深挖企业上市资源,已梳理储备拟上市后备企业27家,组织北交所、深交所前往平房区拟上市后备企业进行现场辅导,推进企业规范化发展,做好上市引导工作。

为帮助企业纾困解难,平房区(哈经开区)持续强化联动工作机制,由推进企业上市工作联席会议办公室牵头,协调各相关部门为企业出具合规证明等,解决企业上市过程中遇到的困难和问题。6月1日,哈尔滨惠哲睿智能医疗设备股份有限公司在上交所科创板首发上市获准通过;11月13日,哈尔滨东盛金材科技(集团)股份有限公司成功在科创板挂牌。另外,平房区3家企业已在证监局进行备案辅导,占全市在证监局辅导企业的37.5%。

截至10月末,平房区已有16家A股上市公司,占全省40%,占哈市50%,初步呈现“培育一批、改制一批、辅导一批、申报一批、上市一批、做强一批”的良好态势。

香坊 创新社保服务举措



本报讯(吴昌林 记者刘莉)日前,市民于女士将一面锦旗送到香坊区社保经办服务中心。原来,于女士在该中心办理养老保险及退休相关业务时,得知身份证姓名与档案中记载不一致。工作人员帮她反复确认档案,最终成功为其办理了关键信息变更业务,让于女士深受感动。

香坊区社保经办服务中心把企业和群众的呼声作为“第一信号”,通过一系列暖心的创新服务举措,持续提升社保经办服务质效和企业群众的满意度,今年以来,该中心收到企业和群众送来的锦旗、表扬信、感谢信达109件。

打造“无声大厅”服务新模式。为大厅窗口办事群众和工作人员配备耳麦,降低噪音,改善服务大厅办事环境,让群众感受更暖心的服务。

开通“香坊社保”微信公众号。企业群众可以第一时间通过公众号查询最新的社保工作动态、最实用的社保政策资讯和业务经办流程。同时将“香坊民生大厦”服务小程序与社保微信公众号进行链接,让百姓足不出户实现“掌上办”,并将公众号二维码张贴到服务大厅窗口,方便办事群众。

为参保企业办事提供便利服务。增设午休时间服务窗口,为有紧急业务需要办理的企业用户提供社保经办服务,进一步提升企业的获得感和满意度;设立企业专项业务窗口,减少企业办事时间;在服务大厅失业保险窗口配备电脑,企业可自行上线操作,打造更高效、更优质、更便利的社保经办服务。

建立“咨询回复”微信工作群。业务科室与大厅服务台工作人员建立业务咨询回复群,选派精通业务的工作人员为解答群众疑难问题的专职人员,促进服务台咨询回复工作提速增效。

大厅窗口为办事群众提供耳麦降低噪音。
吴昌林 本报记者 刘莉摄

南岗 “冰城雁阵”工程助力 社区工作者能力提升

本报讯(记者蔡颖)日前,南岗区举行了一场别开生面的社区工作者标兵表彰大会。此次大会旨在全面展示辖区实施“冰城雁阵”工程和社区工作者队伍素质能力提升活动的成果,进一步激发社区工作者的积极性和创造力。

此次大会展示了社区学习标兵、公共服务标兵、联系群众标兵、专业示范标兵、民主协商标兵、信息化应用标兵等6类72名区级社区工作者标兵的风采。

在社区标兵技能展示环节,针对辖区群众的“急难愁盼”问题,社区学习标兵、公共服务标兵、联系群众标兵们结合工作实践,精准施策,给出了妥善的解决办法,诠释了“群众问题我解决”的服务理念。

全国先进基层党组织、全国先进基层群众性自治组织荣市街道办事处党委书记周周表示,作为社区工作人员,她也曾遇到过困扰,被误解而辛酸无奈,但她从没有因为这些困难和压力而退缩。她坚持服务群众“最后一公里”,带着民情日记入户,让居民生活有希望,心里有温度。

在全体与会社区工作者集体宣誓环节后,全体标兵齐声合唱《不忘初心》。大家表示,牢记初心使命,强化责任担当,对标先进再接再厉,以更高的标准、更实的作风、更严的要求展现新作为,创造新业绩,为建设“幸福龙江”、打造“宜居幸福之都”贡献力量。

阿城 “集成式”政务服务 提效能暖人心

□文/摄 孙孟 本报记者 肖彪

阿城区以方便企业、群众办事创业为导向,着力解决“办事难、办事慢、办事繁”等问题,以“集成办”为突破点,积极探索“集成式”政务服务新模式。今年以来,该区通过推进政务服务事项应进必进和综合窗口建设,市场监管、卫健、文旅、民政等25个部门的784项事项实现“一站式”办理,政务服务能力得到全面提升,企业和群众办事更方便、更快捷。



工作人员电话受理业务咨询。

“一窗受理”政务服务更高效

“没想到现在办营业执照的速度这么快。我只去了一个窗口,提交了一次材料,就顺利拿到营业执照了,既省心又省力。”拿到诊所营业执照的赵先生高兴地说。

赵先生想要开办一家西内科诊所,从走进阿城区行政服务中心那一刻起,他便享受到有温度的“VIP”服务。综合窗口的工作人员帮赵先生完成了营业执照材料、西内科诊所备案执业登记所有材料的上传,审批人员后台进行网上审批,一连串的办理流程有条不紊进行,赵先生当天就拿到了营业执照,10天就完成了诊所备案凭证,办理流程既方便又快捷,赵先生直言“非常满意”。

为持续优化营商环境,给企业和群众打造更加温馨舒适便捷的政务服务环境,按照“前台综合受理、后台分类办理、材料网上流转、窗口统一出件”的要求,阿城区行政服务中心持续深化“一窗受理”改革,认真梳理“一窗受理”工作中的堵点、难点,积极探索创新,进一步推进政务服务运行标准化、企业和群众办事便利化。

据阿城区行政服务中心相关工作人员介绍,为打通政务服务“最后一公里”,阿城区通过强化队伍素质提升、集成资源、整合推进、公开公示、强力监督、帮办代办、延时服务等措施推进便民举措落地和政务服务升级;抽调20名工作人员,设立12个综合窗口,通过业务培训和实践操作练习,“一窗受理”能力不断提升。办事群众原来跑多个部门才能办理完的审批手续,实现综合窗口“一窗受理”,联审联批。

“一码”集成“一站办”加速度

为全面提升“一门、一窗、一网”推进力度,阿城区创新政务服务理念,紧紧围绕该区政务服务事项进行智能化、集成化整合,将政务信息集成推送宣传,畅通政务服务获得渠道,全力推进政务服务网上办、掌上办、提速政务服务一站办。

阿城区将进驻行政服务中心事项的服务指南按部门做成二维码,通过展示屏,扫码即可查询所办事项的服务指南,包括办理部门、办理依据、申请材料、办理地点、办理时限等。为了加大便民措施的知晓率,阿城区行政服务中心将政务审批、政务服务事项的群众办事客户端二



办事服务大厅。

全程帮办 服务更有温度

“没想到在阿城办理业务,享受到这么高质量的服务。”哈尔滨华文国际文化中心有限责任公司负责人魏先生感慨道。

日前,魏先生到阿城区行政服务中心办理股权和公司类型变更,因变更事项复杂,综合窗口工作人员全程帮办,从中午一直忙到下班。其间,因有3名股东未完成电子刷脸验证,该中心工作人员便为其提供了延时服务。当所有材料上传完毕后,工作人员还与魏先生互加了微信,以便审批中出现其他问题,可以通过微信传

强化监督“对症下药”通堵点

据阿城区行政服务中心工作人员介绍,为完善监督设施建设和投诉渠道公开,

强化政务服务群众监督,帮助群众疏堵解困,把事情办成办好,阿城区行政服务中心安装了“好差评”系统,设置防信息泄露服务评价区,公示了投诉电话邮箱等各种投诉方式,且每个办事窗口均安装了监控摄像头,办事群众可实时、背对背、多渠道对窗口服务进行评价。

该中心还特别设置了“办不成事”反映窗口,制定了“办不成事”处理流程。群众在办理政务服务过程中遇到的问题,想办理的业务没办成,都可以到“办不成事”反映窗口进行反映。工作人员会认真找准群众办不成事的堵点难点痛点,区分“态度受限不能办”“涉及多个部门很难办”“态度不好不给办”三种情况对症下药,统筹协调,设立联动反应机制,部门联动、逐级反馈,努力解决企业和群众“想办却办不成事”的难题。

自“办不成事”反映窗口成立以来,已先后受理20余个堵点难点问题,通过工作人员耐心细致的工作,都得到圆满答复和解决。

下一步,阿城区将继续推进“一门、一窗、一网”办理效能,扎实巩固“一窗受理”改革成果,以树立政务新标杆,打造政务新高度为目标,持续增强企业、群众的获得感和幸福感。



市民办理业务。

道里 高效监管 构建优质旅游环境

本报讯(张梓瑞 记者马智博)为进一步加强冬季旅游市场综合整治工作,切实解决侵害游客权益的突出问题,营造良好的冬季旅游环境,日前,道里区召开旅游工作联席会议暨规范冬季旅游工作部署会议,对道里区冬季旅游市场重点区域监管治理进行安排部署,着力构建优质旅游服务环境和市场秩序。

据了解,道里区将坚持问题导向,及时向社会公众公示举报投诉受理电话,印发旅游宣传手册,充分发挥监管联动服务机制,着力构建优质的旅游服务环境和城市形象。开展地毯式排查,签订企业责任状,切实压实旅游市场企业主体责任。通过开展明察暗访,切实规范旅游行业经营行为。加强业务培训指导,严格执法程序,确保旅游、交通、餐饮、宾馆住宿等市场全面高效监管。严打整治破坏市场秩序的行业乱象,对于出现欺骗游客消费、虚假宣传、黑旅行社、黑导游等违法违规问题的,及时处理并积极迅速向社会公布处理结果。同时,坚持“防打结合”,构建管理、执法一体化协同工作机制,确保工作无缝衔接高效。

据悉,道里区将建立重大涉旅案件督办台账,及时公开发布案件进展、阶段性成果和结案情况等信息,对工作不落实的下达整改通知,限期整改。健全完善追责问责机制。对各部门在专项整治工作中推诿扯皮、履职不力,应立案不立、应办不办,导致旅游违法违规案件频发、被媒体曝光造成严重不良影响的,由纪检监察部门启动追责问责程序。

道外 送“法治大餐”进基层

本报讯(侯军 记者刘艳)为推动“八五”普法规划深入实施,进一步扩大法治宣传覆盖面,年初以来,道外区开展了“百人千场”进基层大普法活动,上百名司法干部、法律工作者、法律明白人纷纷深入村屯、企业、校园、军营,开展法治宣传系列活动。截至目前,共宣讲1300余场次,受众近3万余人次。

到村屯普法,法治故事会“爱听还管用”。道外区司法局普法分队的司法干部来到团结镇东风村,举办普法宣传故事会活动。故事会上,《新人分道扬镳,彩礼当谁谁家?》《赡养老人起纠纷,子女责任要认清》等一个个故事,让严谨复杂的法律知识变得通俗易懂。

到企业普法,“点单式”上门普法获好评。上门普法前,各普法责任单位征求企业意见及法治需求,量身定制“点单式”普法服务,确保普法的精准性和实效性。区司法局联合区工商联、区应急局举办“送法暖民企、普法零距离”活动,资深律师通过援引典型案例再现众多合同纠纷事件、商标侵权纠纷中对企业造成的严重损失,并对参加活动的百余家家民营企业运营过程中的法律疑惑进行细致解答,给予诸多合理化建议。

进校园普法,为未成年人送上法律“保护伞”。道外区教育局将学生普法工作作为教育教学重要组成部分,结合大普法活动要求,制定教育系统普法工作方案,组织各学校开展“学宪法讲宪法”演讲比赛、“学法讲法”绘画展等活动500余次,利用LED电子屏、微信公众号等形式向学生及家长宣传有关法律1000余篇。

到军营普法,法治拥军“多一典”。道外区司法局联合区退役军人事务局、黑龙江威翔律师事务所,组织优秀律师,走进武警某部队,开展“四个一”普法系列活动,即送上一堂“以案释法”情景课、开展一场现场法律咨询、赠送一批法律书籍、组织一次“一对一”法律答疑。

呼兰 三个“第一时间” 保障群众温暖过冬

本报讯(白铭波 记者白云峰)进入供暖期以来,呼兰区供热办持续强化督导辖区哈尔滨宝石化热力能源公司、鑫玛热电呼兰公司两家供热企业全面提高供热服务水平,并要求企业向社会公开24小时供热报修服务电话,做到第一时间受理、第一时间处理、第一时间回访,确保用户报修投诉及时办结。

日前,呼兰区金街商服业主刘女士来电称有一组暖气不热,鑫玛热电呼兰公司项目部供热人员接到工单后第一时间赶到现场,查知以前商服闲置,该组暖气已经多年不热,一直没有维修。随即,供热人员采取不泄水带压维修。经过1个多小时的维修作业,终于完成新立管与暖气的连接,几年不热的暖气终于热起来,刘女士连连道谢。

日前,供热人员巡线时发现师专路主路路面上有水流动并冒出蒸汽,立即对水质进行取样化验,确定为供热一级网管线渗漏的水,立即组织抢修队伍进行抢修。为保障呼兰老城区居民供暖不受影响,呼兰区住建局决定进行工序复杂、技术性极强的带压抢修。当日,一级网供水温度101℃,路面破碎后发现一级网管线腐蚀严重,且漏点处于阀门墙壁穿墙处,抢修难度大,需再次对阀门墙壁破拆才能满足安全抢修作业要求。此时夜幕已降临,抢修人员穿戴防护服在零下25℃的室外,脚踩热水、头顶寒冰进行维修,经过46个小时的连续奋战,终于将该处一级网管线漏点修补完成。