

河北实施政务服务“好差评”制度两年多,完成差评整改3800多件

评价重实效 服务得提升

本报记者 史自强

核心阅读

为深入推进“放管服”改革,提高行政效能,转变工作作风,夯实服务责任,河北省于2020年5月起实施政务服务“好差评”制度,通过邀请办事群众、企业针对政务服务给出评价,让获差评单位快速整改。截至今年7月11日,河北全省收到差评3886件,已完成整改3868件。

等方面进行评价,例如是否一窗受理、事项办理时长、服务人员态度、是否一次告知、是否存在“吃拿卡要”等,找到窗口服务的不足,以便精准整改。”

目前,河北省市县三级均设有政务服务中心(大厅),由同级行政审批局主管。行政审批局设有专门人员对接处理“好差评”相关工作,对差评“一管”到底。石家庄市桥西区行政审批局组建了服务中心,负责“好差评”工作的相关培训,涵盖评价的收集、整理、转办,以及各部门“好差评”情况通报等工作。

“如果群众只评价了等级,而未指出具体问题,我们还会电话回访,整改完毕后会邀请当事人检验整改效果。”该服务中心主任王焕峰说。

全面落实差评闭环整改机制,件件限期反馈、提升服务效能

对办事窗口给予评价,评完之后能

能有效果,是群众最为关心的问题。在秦皇岛市政务服务大厅,刚办完业务的市民赵先生说:“以往到其他地方办事,也见过这类评价器,但评价完基本都没了回应,起不到太大作用。”河北政务服务“好差评”制度有明确规定,针对差评须建立核实、整改、反馈机制,确保差评100%得到整改反馈。

在收到李先生的差评后,鸡泽县行政审批局立即召开会议,并对差评情况进行了通报。“经过调研分析,我们发现,办事大厅现有的叫号系统不够完善,只覆盖了平时人数较多的窗口,叫号系统没有覆盖的窗口容易发生插队、不守秩序的现象。”柴建晶说。厘清问题后,鸡泽县行政审批局完善了叫号系统,并安排专人指导办事群众现场取号。“没想到他们对我的评价这么重视,还改得这么快。”被邀请到办事大厅查看整改情况的李先生说。

“针对差评中涉及的情况清楚、诉求合理的问题,应立行立改;对情况复杂、一时难以解决的,5个工作日内完成整改;未能按时整改的,应向上级主管部门说明原因,并对企业或群众做好解释工作,经批准后可延期整改,但原则上延期不得超过2个工作日。”河北省政务服务管理办公室效能监督处干部董振鹏说。

针对韩先生反映的问题,邢台市临西县行政审批局也在第一时间做了整改。“我们组织了‘以老带新’结对帮扶业务交流活动,新同志有不懂的问题,老同志现场解答解决。同时,加强业务技能考核,通过评定星级服务人员,督促办事人员提升业务能力。此外,还印发了详细的办事‘明白纸’,严格落实一次性告知制度,让群众少跑腿。”县行政审批局副局长吕兴华说。

除了限期整改,河北要求各地各部门将政务服务“好差评”情况纳入绩效评价,完善奖惩机制。而针对误评或恶意差评的情况,则建立复核机制,被评价的政务服务部门及其工作人员可以举证解释和申诉申辩。

省市县三级逐层督导整改、公示评价结果,确保整改落实到位

每天,董振鹏上班的第一件事就是在电脑上打开河北政务服务“好差评”管理系统,寻找被系统预警的差评案例。

“全省建立了差评整改监督机制,增加了预警功能。3个工作日未整改的,系统会亮黄灯提醒;5个工作日还未整改的,则亮红灯警告,同时安排专人督办。”董振鹏说,省一级政务服务管理部门督导至各地市,再由各地市政务服务管理部门督导各县市区。

不仅如此,已经完成整改的窗口或部门并不会就此“松口气”。河北强化评价意见回访机制,对整改完成的,会不定期组织人员进行抽查,回访给出评价的群众,确保整改落实到位。

王孟瑜告诉记者,评价结果一旦产生,就会在同一时间被固定下来。“通过实时传输数据,省一级政务服务管理部门能第一时间看到评价信息,技术人员也会对异常数据进行监控,防止刷评价行为。评价结果也会在国家政务服务平台、河北政务服务网、“冀时办”APP公示,防止随意修改。”

记者在河北政务服务网上看到,截至7月11日,河北全省已收到评价超1.6亿件,其中差评3886件,已完成整改3868件。目前“好差评”制度已在省市县三级全面铺开,而未来的目标则是实现省市县乡村五级全覆盖。

据了解,河北实施政务服务“好差评”制度两年来,现阶段仍是以聚焦差评、发现问题、整改问题为工作重点,以后则会重点放在好评上。“通过分析评价数据,若是发现好评度集中的经验做法,便可以在全省推广,不断提升整体服务水平。”王孟瑜说。

法治聚焦

清澈湛蓝的海水碧波荡漾,一浪又一浪地拍打海岸。“这里的海真蓝,心情一下子也开阔了!”在辽宁省大连市金普新区金石滩国家旅游度假区,游客对金石滩优美的海岸风光赞不绝口。

金石滩旅游观光车驾驶员许伟是土生土长的“金石滩人”,见证了这里的点滴变化。“在儿时记忆中,一到大潮后,这里的海滩总有不少养殖垃圾和生活垃圾,当地村民都不愿意来。”许伟回忆。

如今,在许伟每天工作途经的“十里黄金海岸”,游人如织,不时传来人们的欢声笑语。这一切,多亏当地的保护措施。

“用最严格制度最严密法治保护生态环境。”大连市人大常委会党组书记、主任王启尧介绍,针对海洋环境保护,大连市人大专门制定并通过了《大连市海洋环境保护条例》,于2021年1月正式实施。条例通过细化畜禽养殖和海水养殖管控措施,实施海岸建筑退缩线制度,建立市、区(市、县)两级湾长制,并设立乡级巡海员。

金石滩湾成为湾长制实实在在的“受益者”。今年1月,大连金石滩湾入选生态环境部公布的首批美丽海湾优秀(提名)案例名单。

立法、促善治。近5年来,大连市人大制定修订了《大连市环境保护条例》《大连市海洋环境保护条例》《大连市生活垃圾分类管理条例》《大连市畜禽养殖污染防治条例》等4部地方法规,为生态环境保护提供坚强法治保障。同时,市人大常委会还发挥执法检查利剑作用,确保环境保护相关法律法规得到贯彻落实。

“村里垃圾分类情况怎么样?回收及时吗?”6月10日,大连市人大常委会执法检查组一行来到庄河市林桂云家,询问她对村里垃圾处理等情况的意见建议。林桂云一边展示自家后院专门存放垃圾的地方,一边自豪地说:“自从村里开始实行垃圾分类和集中转运,村里环境变好了,外地朋友来我家做客,都很羡慕。”

聚焦农村生活垃圾收集转运、畜禽粪污和秸秆资源化利用、河流环境治理、清洁能源使用等方面,今年6月上旬,大连市人大常委会对全市贯彻实施环境保护法、《辽宁省环境保护条例》和《大连市环境保护条例》的情况开展执法检查。

“我们围绕环境保护‘一法两条例’实施情况,聚焦重点,强化目标,结合中央生态环境保护督察反馈的问题和人大代表提出的意见建议,在检查中发现环境保护的短板和隐患问题。”王启尧表示,通过充分发挥人大监督作用,以执法检查促进当地各级政府部门高度重视生态环境保护。

大连市人大常委会充分激发代表履职热情,让人大代表、基层群众关注环境保护的声音得到表达和重视。

今年1月,华洋等10名市人大代表联名提出《关于制定〈大连市环境噪声污染防治条例〉的议案》。目前,制定该条例已列入市人大常委会2022年—2026年立法规划的论证项目。据介绍,2016年以来,大连市人大常委会推动办理涉及环境保护方面的人大代表建议288件,件件得到落实。

以法治守护碧海蓝天。近年来,通过立法、监督和代表工作,大连市人大连续打出环境保护“组合拳”。截至2021年,大连连续5年实现空气质量优良天数300天以上,臭氧浓度连续4年持续下降,依法保护生态环境的成绩得到彰显。

(智曼卿参与采写)

山东高密市法院用好协同联动机制 提高执行效率 保障群众权益

本报记者 肖家鑫

“是我错了,回去后我保证按时还钱……”刘某是一起交通事故案件的被执行人,几年前驾车将尹某撞伤致残,被判赔付17万元后不见踪影。尹某迟迟拿不到钱,经常到有关部门反映情况。

在山东省高密市人民法院执行干警的连续蹲守下,刘某终于出现。执行法官和执行干警严肃指出其逃避执行的法律后果。刘某终于认错悔过,承诺“先付2万元、其他分期履行”,一桩执行难的积案得到化解。

为提升执行效果、切实保障群众合法权益,高密市委推动建立协同联动机制,细化明确了领导、监督、考核、主办、协同、配合等责任,密切各相关单位的联系,为综合解决“执行难”问题提供了有力抓手。高密市法院成立1个立案快执团队、1个执行指挥中心,推行扁平化管理、团队一体化指挥,进一步完善立审执协同机制。法院干警查人找物、财产处置、精准惩戒、拒执打击的速度和力度明显增强,执行集约化、精细化、规范化水平明显提高。

今年上半年,高密市法院共执结2905件,执结到位金额1.77亿元,与执行相关的信访件同比下降了23%。“在落实好协同联动机制的同时,我们加强对执行流程关键节点的管理,抓紧对执行干警的专业培训,引导干警树立公正、善意、文明执行理念,依法保障群众的合法权益。”高密市法院相关负责人说。

检察机关依法对傅政华涉嫌受贿、徇私枉法案提起公诉

本报北京7月11日电(记者张璠)全国政协社会和法制委员会原副主任傅政华涉嫌受贿、徇私枉法案,由国家监察委员会调查终结,经最高人民检察院指定,由吉林省长春市人民检察院审查起诉。近日,长春市人民检察院已向长春市中级人民法院提起公诉。

检察机关在审查起诉阶段依法告知了被告人傅政华享有的诉讼权利,并讯问了被告人傅政华,听取了辩护人的意见。检察机关起诉指控:被告人傅政华利用担任北京市公安局副局长、局长,北京市委常委,公安部副部长,中央政法委员会委员,司法部部长,全国政协社会和法制委员会副主任等职务上的便利以及职权或者地位形成的便利条件,为他人谋取利益,非法收受他人财物,数额特别巨大,依法应当以受贿罪追究其刑事责任;傅政华身为司法工作人员,徇私枉法,对明知是有罪的人而故意包庇不使他受追诉,情节特别严重,应当以徇私枉法罪追究其刑事责任。被告人傅政华一人犯数罪,依法应当数罪并罚。

通过立法、监督和代表工作,大连市人大——

依法守护碧海蓝天

本报记者 张天培



大型巡航救助船“海巡06”轮正式列编福建海事局

7月11日,大型巡航救助船“海巡06”轮在福建平潭正式列编福建海事局。“海巡06”轮集海上船舶救助、海上交通巡航监管、海上应急处置、海上突发事件应对、海洋维权以及海事交流合作等功能于一身,这将有效加强福建沿海的海事监管服务力量,提升水上交通动态管控和船舶险情事故应急处置水平。

图为“海巡06”轮在试航途中。

刘晓宇 王峯欣 解亚雄摄影报道

营造知航海、爱航海的氛围 全国航海日活动周启动

本报北京7月11日电(记者刘志强、胡婧怡、沈文敏)7月11日是第十八个中国航海日,7月10日至16日是2022年全国航海日活动周。今年中国航海日的主题是“引领航海绿色低碳智能新趋势”。近年来,交通运输部完善新能源、清洁能源在水运领域应用的法规制度和标准,积极推进智慧港口、智慧航道建设和智能航运发展。7月11日上午,2022年中国航海日论坛主论坛暨全国航海日活动周启动仪式在辽宁省大连市举行,国际船舶技术与安全论坛、中国国际海洋论坛等9个分论坛也相继举办。今年航海日活动周期间,为在全社会营

造知航海、爱航海的良好氛围,中国航海学会联合相关全国学会、协会和机构,组织开展了2022年全国航海科普周活动,主要包括全国航海科普知识竞赛、“匠说航海”科普系列讲座、全国航海科普教育基地开放日活动、“童心共筑航海梦”中小学生学习航海书画比赛等。

11日上午,中国航海日上海主题活动启动仪式在上海国际客运中心举行。自中国航海博物馆恢复开馆后,“强国有我·逐梦航海”特展开幕,吸引市民前来参观。此外,上海“明星船舶云开放”“航海科普云讲堂”“航运文创云市集”等活动也陆续推出。

开通运行3年来

中国海警95110有效处警3.4万余起

本报北京7月11日电(记者李卓尔)记者从中国海警局获悉:中国海警95110海上报警服务平台自2019年7月10日开通以来,累计接警19.3万余起,有效处警3.4万余起,抓获犯罪嫌疑人1.3万余人,化解矛盾纠纷5400余起,处理救助警情3400余起,救助船舶600余艘、群众2600余人。

据中国海警局新闻发言人、执法部副部长刘德军介绍,95110是中国海警向全社会公开的24小时海上报警服务平台,是海警获取执法信息、救助人民群众的有效途径。3年来,“海上有警情,拨打95110”逐渐深入

人心,海上接处警量由平台开通前的每年不足3000起增至年均1.1万余起,处警满意率达90%以上。

95110开通运行以来,中国海警局根据海上执法形势任务变化,优化升级接处警系统平台,建立健全制度机制,加强执法队伍建设,常态化组织警情分析研判,有针对性地开展预防治理和海上救助,坚持第一时间接警、第一时间出动、第一时间处置,打击海上违法犯罪、服务人民群众,将“枫桥经验”从陆地推广到海上,让中国海警成为群众的“贴心人”和海上纠纷的“调解员”。