“服务热度”激发“郴州速度”

——市政务服务中心以高效服务持续优化营商环境综述

□ 郴州日报全媒体记者 周慧 通讯员 郭彦妮

9月11日，郴州市谷麦商贸有限责任公司在市政务服务中心不动产窗口办理抵押贷款登记，业务当天就办结。

今年3月份复工复产后，市政务服务中心开设了不动产企业服务专窗，企业可“网上预约服务”，不必到现场取号排队，节省了时间；企业办理资产转移登记、抵押贷款登记等业务“快办”“马上办”，实现了不动产登记业务全部在5个工作日内办结，平均办理时限仅2个工作日。不动产窗口的高效服务，加快了企业融资步伐，推动了资产要素的市场化配置，为企业走出疫情阴霾增添了推动力。

郴州是湘南湘西承接产业转移示范区，要提升区域经济影响力，吸引更多企业来郴发展，优化营商环境是必经之路。政务服务水平是营商环境的重要组成部分，高效优质的政务服务不仅是精准招商的“亮丽名片”，也是推动项目加快落地见效的“软实力”。

今年以来，市政务服务中心紧紧围绕“三个推进年”工作，持续深化政务服务改革，用热情周到的服务营造企业获得感更强的营商环境，激发市场活力和社会创造力。

位于市城区的“半山花园”房地产开发项目五证一书齐全，需要办理楼盘准入以方便购房者申请住房公积金贷款。9月4日，市政务服务中心住房公积金市直管理部主任杨英带着窗口办事员主动上门为企业服务，经办、初审“一站式”办理，9月10日，该项目就完成了所有准入手续。“原来办理此项业务，项目业主要到政务服务中心来两趟，完成准入要20多个工作日。”杨英介绍，楼盘准入办理完毕后，他们还对企业工作人员进行了培训，告知住房公积金贷款办理标准流程，方便企业指导购房者准备住房公积金贷款相关资料。

这是市政务服务中心窗口服务提质的生动缩影。今年以来，市政务服务中心全面实施服务环境、服务态度、服务能力、服务效率、服务网络、服务平台、服务渠道、服务管理“八大提升行动”，着力打造“大厅网厅协同发展、线上线下融合创新、业务流程精简高效、信息资源整合联动、服务效能加速提升、监督管理全程覆盖、作风纪律严明规范”的服务品牌，从服务渠道可达、服务事项可见、服务指南可用、服务业务可办、服务效能可评、服务平台可靠等6个层面，施行31项提升网上政务服务能力的措施，创新服务方式，提高服务效能。

优质的窗口服务离不开规范的管理。市政务服务中心强化了对办事窗口的日常监管，建立内部管理制度、窗口管理制度、党建工作制度、廉政风险防控制度，切实提高机构运行效能；坚持“立规范、抓培训、重督促、强考核”，制定招聘管理、窗口考勤、绩效考核等一系列管理制度，以制度建立健全推动服务窗口作风建设常态化；开展岗前培训、“一次办结”政务服务平台、“一次事一次办”系统等业务培训，整体提高队伍专业化素质；落实“好差评”制度，政务服务事项“办完即评”、差评评价“及时处置”，截至目前，全市共汇聚355882条评价数据，其中好评数据355862条，好评率99.99%。

为提高政务服务标准化、信息化、智能化、便捷化水平，该中心对政务服务平台进行了迭代升级，依托“一次办结”政务服务平台，积极扩展“一件事一次办”子系统功能，203项政务服务事项实现“全市通办”，无差别办理。市本级1651项“一次办结”事项、全市34756项政务服务事项100%纳入政务服务平台运行管理。全市依申请政务服务事项22639项，网上可办18753项，网上可办率82.83%。市政务服务中心办事大厅也进行了提质改造，三楼大厅扩建了20个前台窗口作为“郴州市工程建设项目审批综合服务窗口”“郴州市市政公用服务报装窗口”，为工程报建单位提供“一窗式”便捷服务；一楼大厅改扩建“一件事一次办”综合窗口，提供“一件事一次办”、依申请惠企政策兑现、企业复工复产政策兑现、企业开办专区、信用信息查询等一窗式综合服务。“一窗式办理方便又快捷！”锦马时代综合体项目业主深有体会，原本需要项目业主跑多个部门的项目建设审批，通过综合服务窗口的“工程建设项目审批管理系统”实现了一窗式办理，审批事项由原来的71项缩减到了47项，申报材料也压减了45%以上，工作人员提供的“一对一”服务更是让项目业主感到贴心。

与此同时，市政务服务中心大力推行“自助办”，在办事大厅配备的自助终端上，群众可自助办理无房证明、计划生育证查询等52项政务服务事项；在政务服务自助工作台、自助服务文件柜上，群众可24小时自助申报203项“一件事一次办”事项。一系列惠企便民举措，让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵，共享“互联网+政务服务”发展成果。

政务服务高效率、有热度，进一步优化了营商环境，使得亲商、友商、安商、富商的氛围更加浓厚，塑造了投资兴业新优势，为经济发展的“郴州速度”注入了新动能。

市市场监管局全力打好“保价护航”战

郴州日报9月29日讯（通讯员 伍娟）国庆中秋双节将至，为进一步规范市场价格秩序，优化节日市场消费环境，市市场监管局通过抓宣传引导、价格监测、价格检查、投诉维权等重点工作，有效保障节日价格平稳，全力打好“保价护航”战。

抓宣传，造氛围。该局充分利用报纸、电视、微信等媒体，向社会大众宣传价格法律法规及文件，鼓励社会大众参与价格监督。并通过下达提醒告诫书向经营者宣传《价格法》《反不正当竞争法》，教育和引导经营者自觉履行法定义务和责任，告诫商家严格遵守相关法律法规，为消费者提供合理的商品和服务，不得趁机散布涨价谣言、串通涨价、囤积居奇、哄抬物价、牟取暴利。

抓监测，早预警。继续落实价格监测预警机制，重点加强对猪肉、蔬菜、米油面等居民生活必需品及防疫物资的监测，准确掌握市场和价格变动情况，做到常规情况每周报，动态情况及时报，突发情况紧急报，及时准确研判市场价格形势。

抓诉求，解民困。畅通12315投诉举报电话，认真办理群众关于节假日旅游消费领域、生活必需品等方面的价格投诉举报，切实维护消费者合法权益。12315实行24小时受理，接诉即按属地原则交办至相关责任单位，从严从快处理。秉持“热情接待、认真核实、及时答复、严格保密”的工作原则，对群众的咨询、投诉无论大小，做到有问必答、及时回复，让群众满意。

抓检查，促规范。重点检查商场、超市、交通运输、旅游景点等行业的明码标价和票价优惠情况，促进经营者自觉规范价格行为。各旅游景区要做好收费标价公示公开工作，不得擅自抬高门票价格，严格执行规定的优惠措施；旅游购物店不得有价格欺诈、虚假宣传等违法行为；旅行社团不得以不正当价格手段，招徕游客。

抓执法，强震慑。严肃查处利用节日谋取不正当利益、严重侵害消费者权益的不法商家及捏造散布虚假信息、哄抬居民生活必需品价格等违法行为。加强与旅游等有关部门的协作配合，合力整治旅游景区及旅游购物店的不正当竞争等违法行为，对检查发现、投诉反映发现涉旅行业不明码标价、虚假宣传、不履行价格承诺、擅自减少服务项目、降低服务标准、强制服务并收费以及旅游购物店串通涨价、虚假打折、模糊标示价格等违法行为，依法严肃查处，全力确保游客的合法权益不受侵害。

热血一家人：姐弟三人均献血超百次

郴州日报9月29日讯（通讯员 曹怡霏）近日，在市中心血站，家住七里洞村的农民何志俐正在捐献机采血小板。据悉，58岁的何志俐总献血次数达102次，成为我市第14名献血达100次以上的志愿者。

在何志俐的手机里，存着一份特有的家庭献血记录表，大弟何志清与小弟何志龙分别献血108次和133次。虽说姐弟三人均为百次献血者，但这难能可贵的不凡之举在他们眼里，却只是一件很平常的事情：“我们献血就是想帮助更多人”。

“弟弟何志龙是我们家庭参与献血的第一人，在他的带动下我们家有19名亲属先后加入到无偿献血的队伍。”何志俐说，献血就是献爱救人，也是将爱心人士给他们家庭的爱再回馈给社会。“当时我弟弟何志龙的岳父因胃穿孔大出血，是一名爱心市民无私捐献的血液才让他转危为安。”何志俐每当回忆起弟弟何志龙的岳父因陌生人的血液而重获新生，她参加献血时的眼神都格外坚定。

为了让更多人了解无偿献血进而一起加入到“献血救人”的队伍中来，姐弟三人不仅经常相约一起参加献血，还成为了宣传无偿献血的志愿者，经常穿着红马甲为市民解答有关无偿献血的困惑。

从最初的捐献全血到现在的机采血小板，从一个默默行动的献血者转变成呼吁社会关注献血、为献血者服务的无偿献血志愿工作者，姐弟三人持之以恒的无私奉献，起到了显著的模范带头作用，为我市无偿献血工作书写了闪亮的一笔。

近日，以“健康要加油，饮食要减油”为主题，郴州市卫生健康委主办，市疾病预防控制中心、北湖区卫生健康局承办，市第二人民医院、市中医医院、市第三人民医院、仰天湖瑶族乡卫生院等医疗单位30余名医务人员和志愿者走进北湖区仰天湖瑶族乡举行了一场全民健康生活方式行动宣传咨询义诊活动。活动当日正逢仰天湖瑶族乡赶圩，活动现场人来人往、热闹非凡，前来咨询的群众络绎不绝。医务人员细心为群众开展量血压、测视力、测血糖等健康检查，耐心讲解三减三降、健康养生等知识，介绍控油壶和限盐瓶的使用，开展特色中医服务，积极引导村民养成健康生活方式。

（通讯员 黄桂山 谭毅 何春芬）

提升统筹层次 深化医保改革

我市10月1日起实行基本医疗保险和生育保险市级统筹

郴州日报9月29日讯（全媒体记者 周慧 通讯员 颜红宇 许凌伟）10月1日起，我市将实行基本医疗保险和生育保险市级统筹。9月24日，市医疗保障局、市财政局、市税务局召开联席会议对相关工作进行安排部署。

提升统筹层次、做实市级统筹是深化医疗保障制度改革的重点任务之一。在原县级统筹的管理模式下，各地自求医保基金平衡，待遇水平参差不齐，容易引发攀比和矛盾，影响了社会保障制度的公平性。由于各县（市、区）经办管理自成体系，跨区域关系转移接续给群众造成不便。“分灶而食”还导致医保基金的战略购买作用没有得到有效发挥，做实市级统筹有利于推动药品耗材招标采购、医保支付方式等相关领域改革，促进医疗服务资源的合理配置。此外，我市医保基金的支付压力也要求相关部门充分运用好“大数法则”，做大基金“池子”，提升医保基金利用效率、增强抗风险能力，提高人民群众医疗保障水平。

为推进此项工作，我市各级各部门压实责任、协同配合，明确了市级统筹启动前的相关工作和时间节点；制定了《郴州市基本医疗保险和生育保险市级统筹基金结算管理暂行办法》等4个配套文件，细化了实施细则与流程规范。全市基本医疗保险和生育保险市级统筹将按照统一参保缴费、统一待遇标准、统一基金管理、统一经办服务、统一信息系统“五个统一”抓落实。

各县（市、区）医疗保障局、财政局、税务局相关负责人参加会议。

市行政执法及法制工作业务培训班开班

郴州日报9月29日讯（全媒体记者 谭洁 通讯员 朱成雄）9月24日至25日，市行政执法及法制工作业务培训班开班，各县市区司法局局长、市直重点执法单位负责法治工作的科室负责人和市司法局科室（含市法律援助中心、郴州仲裁委秘书处、市福城公证处、市律师协会秘书处）负责人共80余人参加培训。

省司法厅政治部队伍建设处处长张政，湘南学院法学院教授、博士、市政府法律顾问张正印，市委党校副教授谭礼塘，市司法局四级调研员、法治调研与督察科科长刘爱平和市政府法律顾问、湖南金州（郴州）律师事务所主任蒋安利等5名同志为学员讲授了行政执法及法制工作业务知识。

培训后，学员们纷纷表示，培训班师资力量强大，课程内容具有很强的理论性、针对性和实操性，让大家受益颇多，今后要立足岗位，学以致用，扎实工作，努力为做好行政执法工作和推进法治郴州建设作出新的更大的贡献。

为建设“五个郴州”贡献力量

郴州日报9月29日讯（通讯员 李大伟 徐方 郭慧）近日，市林业局分别召开了机关工会第八次会员代表大会，第九次妇女大会、团员大会，寄语工会会员、妇女干部、青年团员，开拓创新，扎实工作，为建设“五个郴州”贡献力量。

按照会议议程，机关工会第八次会员代表大会审议并通过了《郴州市林业局机关工会第八次会员代表大会选举办法》，依法选举产生了新一届工会委员会；妇女大会则审议并通过了《郴州市林业局机关第九次妇女大会选举办法》，依法选举产生了局机关第九届妇委会；团员大会总结了三年来团委的工作，随后，通过全体参会人员选举产生共青团郴州市林业局第九届委员。新任机关工会主席、妇委会主任、团委书记分别做了表态发言。

让老人安享家门口的幸福

东风社区综合养老服务中心正式开业

郴州日报9月29日讯（全媒体记者 周慧）9月23日，北湖区人民路街道东风社区综合养老服务中心正式开业。为我市老年人社区居家养老提供了崭新选择的综合养老服务中心的开业，标志着我市康养产业发展迈入新阶段。

东风社区综合养老服务中心采用社区嵌入式综合养老服务模式，提供专业的医疗康复服务、专业化养老照护服务、智能化远程看护、居家上门服务，重点为60岁以上高龄衰弱期老年人提供社区居家专业照护服务。该中心实行“三位一体”的养老模式，可满足老人多元化的养老需求，让老年人在家门口即可享有专业、贴心、规范的养老服务。

我市目前60岁以上的老年人口近80万人，预计2030年将达到105万人，养老服务供需矛盾日益突出。我市是民政部确定的全国社区居家养老服务改革试点示范城市之一，市政府已将养老服务纳入“为民办实事十大惠民工程”。由市国投公司与国药福芯养老产业有限公司投资建设的东风社区综合养老服务中心是一家以居家为基础、社区为依托的养老服务机构。国有企业对我市康养产业进行注资，致力于打造“15分钟养老服务圈”，在增加养老服务公共产品供给的同时，能够有效维护老年人的合法权益，擦亮“银发产业”的民生底色。

郴州税务：减税降费助力经济复苏

郴州日报9月29日讯（通讯员 雷永韬）减税费、优服务，助复产、促发展。今年以来，国家税务总局郴州市税务局围绕“六稳”“六保”工作要求，全面落实减税降费，不断优化税费服务，助力广大市场主体战胜疫情、走出困境。

“国家出台的一系列减税降费政策，减轻了企业负担，帮我们渡过了难关。”湖南万华生态板业有限公司负责人周海波表示。该公司主要从事秸秆板材加工和销售，受产品升级、市场转型等因素影响出现亏损，今年的疫情更是让企业“雪上加霜”，资金周转出现很大困难。了解情况后，安仁县税务局派出纳税服务小组为企业提供“一对一”政策咨询辅导，该公司在享受60万元困难企业减免的同时，很快又获得了增值税增量留抵退税105万元的支持。

新冠肺炎疫情对交通运输业造成较大冲击，湖南郴州汽车运输集团有限责任公司永兴分公司经营出现困难。获知情况后，永兴县税务局税收业务骨干主动上门送政策，辅导企业办理房产税、城镇土地使用税减免申报业务。经核准，企业减免房土两税近5万元。“减税降费是实实在在的政策红利，有效缓解了企业资金压力，减轻了经营负担，增强了发展信心。”企业负责人曹汉华高兴地说。

嘉禾县是我市驰名全国的铸造之都。飞恒合金铸造有限公司是嘉禾县铸造业龙头企业，年销售铸造配件万余吨，近年来投入大量资金研发高铬合金系列耐磨配件，资金流通逐渐紧张，突如其来的疫情更是让企业陷入困境。嘉禾县税务局干部主动上门服务，详细宣传解读减税降费政策。公司负责人李恒算了笔账：“今年我们企业增值税减免23万元，所得税研发费用加计扣除政策减免253万元，极大地减轻了我们民营企业的负担。”他表示企业将主动融入双循环新发展格局，加大对主要生产领域的研发投入，努力实现产品的更新换代。

宜章县莽山森林温泉酒店疫情期间损失也较大。宜章县税务局干部及时将疫情防控税费优惠政策宣传册发放给公司财务总监和办税人员，告知企业可以享受疫情期间生活服务业免征增值税的优惠政策，并针对免税发票的开具及享受免税如何进行纳税申报和账务处理开展纳税辅导。今年以来，酒店减免税费近40万元。酒店财务会计王丹高兴地说：“减税政策就是雪中送炭，帮我们解决了大问题。有这么好的国家政策，我们企业复工复产更加有底气。”

疫情发生以来，国家税务总局郴州市税务局坚决扛牢减税降费重要政治责任，开展“用心用力用真情 全员全程全覆盖”活动，组建网格化税收政策服务小分队112支，制作应对疫情影响政策电子书，推动政策宣传进企业、进园区、进社区、进校园。同时，设立电话专线抽查减税降费落实情况，联合纪委监委开展监督检查，将减税降费纳入年度绩效考核，确保纳税人缴费人应知尽知、应享尽享各项税费优惠政策，扎扎实实为企业发展降低了成本、激发了活力、增添了后劲。

市统计局举办消防安全知识讲座

郴州日报9月29日讯（通讯员 夏永兰）为普及消防安全知识，提高火灾防御及逃生能力，近日，市统计局邀请我市消防专职讲解员为全体干部职工举办了一场消防安全知识讲座。

大家首先观看了近几年来火灾发生场景和伤亡情况，深切感受到火灾来临时的无助与伤害后，讲解员通过对案例分析、起火原因、火灾应对、消防器材使用以及消防责任制等方面的讲述，让干部职工更进一步了解了消防安全的重要性以及在日常生活工作中如何消除隐患、如何正确面对火灾、如何自救等消防知识。

郴州水文中心举办交通法规安全文明知识讲座

郴州日报9月29日讯（通讯员 陈虹米）近日，为加强干部职工的交通安全意识、交通文明意识和自我保护意识，郴州水文中心举办了交通法规安全文明知识讲座。

市公安局交警支队工作人员以“提升文明交通安全意识”为主题，结合日常工作中的案例，从市道路交通安全形势、规范交通的新举措、新交通法规扣分细则、文明安全驾驶知识互动学习和安全驾驶车辆的注意事项五个方面为该中心全体职工进行了道路交通安全知识的具体讲解。干部职工纷纷表示受益颇深，要争做讲文明高素质的道路交通参与者，自觉抵制交通违法行为。