

我州扎实推进政务服务标准化数字化建设

一条热线架起一座“连心桥”



本报讯 记者左晓雨报道:“您好,这里是昌吉州12345政务服务便民热线,请问有什么可以帮您?”12月25日,记者走进昌吉州12345政务服务便民热线受理中心,热线大厅里一片忙碌,话务员们正在认真接听群众来电,详细记录并解答群众反映的问题。

与记者想象中电话铃声此起彼伏的热闹场景不同,每个工位上的话务员都佩戴着耳机,耐心地与来电群众进行着沟通。

今年8月,昌吉州12345政务服务便民热线受理中心正式成立,作为政府与企业、群众沟通的桥梁,便民热线不断丰富服务内容,优化服务流程,深化“接诉即办”工作机制,整合各类政务服务热线和行业自建热线39条,形成了州县乡村四级联动工作网络,实现了多渠道诉求统一受理、分级办理、限期办结、100%回访的业务闭环,极大提升了政务服务效率和水平。

昌吉州12345政务服务便民热线受理中心负责人张娟娟介绍,自10月10日,便民热线归并整合以来,共接到企业和群众有效诉求20372件,通过调阅知识库和“三方通话”等方式直接答复13475件,热线接通率达98.67%、事件办结率达95.58%、回访满意率达93.56%。

“我们将坚持‘服务第一、实事求是、高效务实’的宗旨,以满足群众正当合理诉求为工作方向,力求用最短的时间、最优的服务解决企业和群众的诉求,打造具备12345特色的政务服务品牌。”张娟娟说。

在昌吉州,12345政务服务便民热线深入人心,与之并肩同行的,还有“州长信箱”。前者是依靠一部热线电话,快速响应群众诉求;后者则依托网络,通过电脑、手机等与之形成互动。



12月25日,昌吉州12345政务服务便民热线受理中心,话务员们正在接听群众来电。

本报记者 左晓雨 摄

“你看这封邮件,是诉求人咨询关于个人档案的问题,我们在接到邮件后第一时间转办至相关部门,在查询到他档案的名称和具体的管理单位之后,以网络答复的形式对诉求人进行回复。”昌吉州“州长信箱”联系人张桂香一边展示网站使用指南,一边向记者介绍信件办理流程。“之后,我们还会通过诉求人预留的电话进行告知,保证诉求人在最短的时间内收到回复。”张桂香说。

近年来,昌吉州深入贯彻新发展理念,持续深化“放管服”改革、不断优化营商环境,深入推进政务服务标准化数字化建设,率先启用一体化在线政务服务平台,大力推行“最多跑一次”,创新推出“办照即营业”“拿地即开工”审批模式,公共资源实现全流程电子化交易,企业和群众办事便利化程度显著提高。

州政务服务和公共资源交易管理局全面推动“互联网+政务服务”平台建设应用,通过持续优化,目前已形成“一网四平台”系统(昌吉州政务服务和公共资源交易网、政务服务平台、公共资源交易平台、12345政务服务便民热线平台、电子监察平台),基本实现了“一张网”管审批、统交

易、优服务、强监管。

同时,依托数字化平台,围绕“互联网+公共资源交易”深度融合这个关键,我州积极推进各类进场项目全类别、全流程网上交易。目前,房屋建筑和市政基础设施类、交通工程类、州直政府采购、国有产权交易和矿业权挂牌出让等项目实现了“标书在线传、保证金线上缴、开标不见面、交易结果网上查、过程全留痕”5个方面“不见面”交易。

州政务服务和公共资源交易管理局信息科科长冯梅说:“数字化政务服务平台的建设和应用,为企业提供了流程优、成本低、效率高、服务好的公共资源交易服务,真正实现了‘数据多跑路,群众少跑腿’,为持续优化营商环境赋能,助力经济高质量发展。”

“在今后的工作中,我们将继续围绕始于群众需求、终于群众满意的服务理念,把企业和群众的体验感和满意度作为检验工作成效的试金石,努力建设人民满意的服务型政府,切实改善营商环境,支持企业做大做强、让办事群众放心舒心,为昌吉州社会稳定和长治久安提供精细、规范、高效的政务服务保障。”州政务服务和公共资源交易管理局局长刘焕梅说。



12月25日,昌吉市阿什里乡龙山滑雪场“迎冬奥 赏冰雪”文化旅游节举行习羊比赛。

据了解,此次文化旅游节还举办了民族传统服饰展示、民族特色美食展示和民族特色手工艺展示等活动。

梁宏涛 摄

昌吉农业园区高标准推进农村“煤改气”工程

本报讯 记者刘茜、通讯员刘怀斌、张新玮报道:12月11日,昌吉市六工镇西五工村村民杨旭强的家里温暖如春,窗台上的几盆三角梅开得正艳。

今年秋天,杨旭强家安装了天然气壁挂炉。“壁挂炉解决了供暖问题,再也不用烧煤取暖了,家里暖和又干净。”杨

旭强说。这是昌吉国家农业科技园区推进农村“煤改气”工程的一个缩影。

今年,昌吉国家农业科技园区建设管理局投资908万元实施西五工村天然气入户工程,全力推进191户“煤改气”清洁能源利用设施建设。目前,杨旭强家所在的西五工村四片区有50户村民用上了天然

气壁挂炉。

“我们按照高标准、严施工、树标杆的建设准则,对园区‘煤改气’项目实施挂图作战、倒排工期,预计今年可完成80%以上的管线建设和分批试压通气工作。”昌吉国家农业科技园区建设管理局局长赵敏介绍说。

“电商+品牌”, 让新疆特色食品 走向全国市场

本报通讯员 宋华敏

近日,在有赞新疆商盟与疆内外43家食品企业参加的电商交流会上,各方就加强产品创新开发进行了交流,并促成天山面粉集团有限公司、葡萄树食品有限公司、骆驼食品科技有限公司等6家企业与有赞新疆商盟达成价值2100万元的电商销售协议。这标志着昌吉国家高新技术产业开发区(以下简称昌吉高新区)在地方特色食品发展道路上迈出了新步伐。

近年来,昌吉高新区深挖疆内农副产品生产潜力,秉持“以特色提质量,以合作求发展”的理念,成立地方特色食品科技创新公共服务平台,举办项目实施论证会和项目实施重点任务研讨会,麦趣尔集团股份有限公司、彩贝乐食品有限公司、丝凯食品研发中心等4家企业承担“地方特色食品创新与示范”科技计划项目。“十三五”期间,地方特色食品生产企业共申请专利50件。

为推进地方特色食品产业发展,昌吉高新区根据国家和区、州相关政策,相继出台了《昌吉高新区招商引资优惠政策》《昌吉高新区支持中小微企业发展实施意见》《昌吉高新区丝绸之路经济带创新驱动发展试验区科技创新支持政策》《昌吉高新区种子基金管理暂行办法》等,建立创业创新示范基地,引导加强内外合作,做大做强特色食品生产企业。

昌吉高新区不断加强地方特色食品企业的新产品研发,麦趣尔集团股份有限公司成立了健康食品创新研究院,开发了黑加仑天然酵母面包等系列产品;真椒傲农业发展有限公司与新疆大学合作进行茴香精油、辣椒丝生产技术的开发,获得发明专利1项;新疆丝凯食品研发中心(有限公司)与重庆大学合作开发连续提取番茄红素晶体技术,研发生产物美价廉的番茄红素片。

此外,昌吉高新区动员引导食品生产企业通过品牌创建提升企业知名度与竞争力。麦趣尔集团股份有限公司研发的金赏世家面包等产品被中国食品行业协会评为金奖产品,公司被评为中国月饼十强企业;葡萄树食品有限公司生产的新疆干果大列巴切片礼盒在2021中国特色旅游商品大赛中获得银奖;娃哈哈集团生产的激活饮料被新认定为新疆名牌产品;丝凯食品研发中心制定了地方特色食品油塔子、油炸糕、油香的生产标准。

为推进地方特色食品产业发展,昌吉高新区还联合昌吉职业技术学院,共同建设地方特色食品检验检测中心,与厦门跨惠通电子商务有限公司建设电商服务平台,推动新疆地方特色食品走向全国市场。