

# 国务院办公厅印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》

新华社北京1月6日电 国务院办公厅日前印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(以下简称《意见》)。

《意见》指出,要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神,坚持以人民为中心,加快转变政府职能,深化放管服改革,持续优化营商环境,以一个号码服务企业和群众为目标,推动地方政府服务便民热线归并优化,进一步畅通政府与企业和群众互动渠道,提高政务服务水平,建设人民满意的服务型政府,推进国家治理体系和治理能力现代化,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 世行预计2021年全球经济有望增长4%

新华社华盛顿1月5日电(记者许缘 高攀)世界银行5日发布的最新一期《全球经济展望》报告说,基于对新冠疫苗将广泛推广使用的预估,预计2021年全球经济有望增长4%。

报告说,全球国内生产总值在2020年萎缩4.3%后有望在2021年恢复增长。新冠疫情造成数百万人陷入贫困,并可能在今后较长时期抑制经济活动和收入。为支持经济复苏,各经济体近期首要政策重点是控制疫情蔓延,确保迅速且广泛部署疫苗,同时进行投资改革,将更少依赖于政府债务的可持续增长作为目标。

报告说,由于发达经济体经济收缩幅度较小,中国经济复苏较预期更加强劲。2020年全球经济崩溃程度略低于此前预估,预计2020年发达经济体及新兴市场和发展中经济体经济分别萎缩5.4%和2.6%。其中,美国经济收缩3.6%,中国经济有望增长2%。预计2021年发达经济体及新兴市场和发展中经济体经济将分别增长3.3%和5%,其中美国和欧元区经济分别增长3.5%和3.6%,中国经济有望增长7.9%。

报告同时指出,全球经济增长前景仍然高度不确定,可能出现不同的增长结果。在感染率持续上升、疫苗延迟推出的不利情况下,2021年全球经济增长可能被限制在1.6%。但如果疫情得到有效控制,疫苗接种进程加快,全球经济增长或可提升至近5%。

报告援引世界银行行长马尔帕斯的话说,尽管全球经济看似已步入温和复苏,但要确保复苏势头,为强劲增长创造基础,决策者仍面临重大挑战,涉及公共卫生、债务管理、预算政策、央行和结构性改革等方面。他表示,为克服疫情影响、应对投资风险,需大力改善营商环境,提高高劳动力和产品市场灵活性,加强透明度和治理。

(紧接1版①)脱贫攻坚民主监督是民主党派受中共中央委托首次对国家重大战略开展的专项监督,是发挥民主监督优势、促进脱贫攻坚决策部署落实的制度安排,也是加强参政党建设、推进中国共产党领导的多党合作事业的重要载体。2016年以来,致公党省委会始终坚持把民主监督作为最大的政治任务,聚焦扶贫领域重点、难点问题,深入一线调查研究,创新监督反馈模式,持续为张家界脱贫攻坚把脉会诊;始终坚持把脱贫攻坚民主监督与社会服务工作有机结合,积极发挥自身优势,广泛参与助医、助学、助农等活动,积极为张家界决

《意见》要求,加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并,今年年底,各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务,各地区归并后的热线统一为12345政务服务便民热线(以下简称12345热线),提供7×24小时全天候人工服务。同时,优化流程和资源配置,实现热线受理与后台办理服务紧密衔接,确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理,使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实,打造政务服务总客服。

《意见》强调,要坚持属地管理和部门指导相统筹、诉求受理和业务办

理相衔接、便民高效和专业支撑相结合、互联互通和协同发展相促进。《意见》确定了三方面政策措施:

一是加快各地政务服务便民热线归并。明确热线归并方式。企业和群众拨打频率较低的热线,取消号码,统一归并到12345热线。话务量大、社会知晓度高的热线,保留号码,与12345热线双号并行。实行垂直管理的国务院部门在各地区设立的热线,以分中心形式归并到12345热线,建立电话转接机制。充分发挥各地区在热线归并和管理服务工作中的主导作用,要求各地区分级分类推进热线归并,国务院有关部门加强指导支持,确保热线归并平稳过渡,热线服务水平不降低,业务有序办理。

二是优化12345热线运行机制。建立健全热线工作管理体系,明确12345热线管理机构和受理范围。优化工作流程,建立诉求分级分类办理机制。建立统一的信息共享规则,强化信息安全保障,推进各级12345热线平台向同级有关部门实时推送所需的数据。建立热线工作督办问责机制,加强综合评价,压实诉求办理单位责任。

三是加强12345热线能力建设。做好热线接通能力建设,拓展受理渠道,加强热线知识库建设应用和队伍建设。

《意见》强调,各地区各部门要切实加强组织领导,对照地方12345热线归并清单细化工作步骤,确保按期完成热线归并任务。



春联印刷 红红火火

1月5日,河南省焦作市温县赵堡镇赵堡村的农民在包装春联。

近期,河南省温县赵堡镇赵堡村的春联印刷车间一派繁忙景象。村民们忙着印刷、包装春联,供应各地年节市场。赵堡村是当地远近闻名的春联印刷专业村,村民通过从事相关产品的生产增收致富。

新华社发(徐宏星 摄)

表一委员 参选业主委员会成员。扩大业主委员会决策事项范围,加强业主委员会监督,加大业主委员会决策事项、运行信息公开力度,建立业主委员会纠错和退出机制。

通知要求,加强智慧物业管理服务能力建设,鼓励物业服务企业运用物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术,提升物业管理服务水平、推动发展生活服务业、规范维修资金使用和管理、强化物业服务监督管理等六方面提升住宅物业管理水平和效能提出要求。

住房城乡建设部、中央政法委、中央文明办等十部门联合印发的《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》强调,坚持和加强党对物业管理工作的领导,推动物业管理融入基层社会治理体系,推动业主委员会、物业服务企业成立党组织,建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制,强化街道对小区物业管理活动的属地管理责任,落实政府职能部门、社区、专营单位对小区事务的管理责任,推动城市管理部门执法进小区。

同时,健全业主委员会治理结构,优化业主委员会人员配置,加强对业主委员会人选把关,鼓励“两代”

## 一波促消费政策来袭 这些领域将迎来利好

新华社北京1月5日电(记者于佳欣 王雨萧)商务部等12部门5日印发通知,对提振汽车、家电、餐饮消费,释放农村消费潜力等方面作出具体安排,这将进一步激发我国消费潜力,相关领域消费也将迎来利好。

这一关于提振大宗消费重点消费促进释放农村消费潜力若干措施的通知,正是贯彻落实此前召开的国务院常务会议对促消费相关工作的部署,对相关领域促消费的安排,将进一步助力激活国内市场大场。

商务部副部长王炳南此前表示,汽车、家电、餐饮等大宗消费、重点消费,是消费市场的顶梁柱,是扩大内需、建设强大国内市场的重要领域。农村消费是消费市场的重要组成部分,发展潜力巨大。

通知对促进相关领域消费提出具体举措。以稳定和扩大汽车消费为例,通知提出,鼓励有关城市优化限购措施,增加号牌指标投放。改善汽

车使用条件,加强停车场、充电桩等设施建设等。

促进家电家具家装消费方面,提出鼓励有条件的地区对淘汰旧家电家具并购买绿色智能家电、环保家具给予补贴等。提振餐饮消费方面,提出促进绿色餐饮发展,鼓励餐饮企业丰富提升菜品、创新线上线下经营模式等。

补齐农村消费短板弱项方面,提出完善农村流通体系,以扩大县域乡镇消费为抓手带动农村消费,加强县域乡镇商贸设施和到村物流站点建设等。

通知还强化政策保障,提出加大金融支持力度,鼓励金融机构加大对流通行业市场主体的金融支持力度等举措。

商务部研究院流通与消费研究所副所长关利欣说,相关举措具体而务实,抓住了提振消费的关键领域,特别是有利于进一步激发农村消费潜力。举措的落地将有助于进一步提升消费者信心,实现扩大消费与改善居民生活品质的结合。

(上接1版②)这是我市提升政务服务效率的一个缩影,高效已成为我市优化营商环境的关键词之一。

据了解,全市范围内实施证照分离改革,向社会发布了35项证照联办事项清单,多证合一改革实现涉及21个部门的37证合一。对涉企经营许可事项实行清单管理,对所有涉及市场准入的行政审批事项按照证照分离改革模式进行分类管理,实现全覆盖,为企业进入市场提供便利;全面推广电子营业执照,申请人完成公司设立登记并在线领取电子营业执照,实现公司登记零跑动,凭电子营业执照即可办理后续税务、社保、银行开户等企业开办事项,为企业开办减少办事环节;进一步精简文书表格,减少填报事项,完全取消无法律依据的文件,实现了材料四合并、三整合;通过流程再造、信息共享、优化办事相关手续和环节,我市已将企业登记注册压缩至1个工作日。

此外,我市不断创新服务方式,推出网上办、预约办、帮代办、容缺办、减证办的五项举措。通过不见面审批、绿色通道、特事特办、信用承诺和清单管理的方式,努力为企业群众提供更加高效、优质的服务。2020年以来,我市实现网上办301388件,预约办3856件、帮代办3013件、容缺办1132件、减证办103件。

宽松有序的经营环境 企业有信心

与效率提高相对应,服务已入张企业的质量也在不断提升。

2020年5月13日,市委书记虢正贵在全市优化营商环境暨促进民营经济中小企业发展推进大会上强调,我们把今年确定为全市

优化营商环境攻坚年,就是要发扬疫情防控的战时思维、战时状态、战时作风,以最鲜明的态度和最坚定的决心,打响一场优化营商环境、促进民营经济和中小企业发展的攻坚战,努力打造公开、公正、透明、可预期的一流营商环境,推动我市营商环境进入省内第一方阵,进一步激发市场主体活力、增强高质量发展动能。

为进一步破解营商环境的难点堵点痛点,市优化营商环境领导小组出台《张家界市2020年优化营商环境攻坚年行动方案》,从三集中三到位、清零即挂地拿地即开工、交房即交证、办照即营业、规范行政审批中介服务、惠企政策落实、规范涉企执法行为、工程(项目)建设施工环境整治九个方面开展攻坚行动,进一步深化改革,在全面巩固和发展优化营商环境执行年和专项整治行动成果基础上集中攻坚整治存在的营商环境突出问题。

如今,在张家界,全市上下以优化营

商环境攻坚年为主题,让企业生存环境更优质的理念已树立。

中小企业稳则经济稳,民营经济活则经济活。就惠企政策落实工作而言,2019年,我市出台了《关于推动民营经济高质量发展的若干意见》,提出张20条。目前我市在不断加大张20条的宣传和落实力度,对承诺的全面落实减税免税政策,降低制造业、交通运输、建筑、基础电信服务等行业增值税税率,精简优化涉企审批事项和各类收费,降低企业用电用地成本等措施,坚决逐项推动落实到位,确保实质性降低民营企业负担。

开放包容的创新环境 发展有信心

在市政务服务中心大厅一楼,人大代表联络站每周二上午8:30至12:00准时有市、区县人大代表坐班接待,开展联络工作,对法律法规政策进行宣传,收集、整理、转办群众意见和建议,监督政府相关职能部门依法行政,推动提升行政服务效能,优化营商环境。

据了解,全市聘请了10名人大代表、政协委员和企业家代表作为营商环境监督员,在全市建立了50个营商环境监测点,建立和完善营商环境信息采集监测体系,加强对全市营商环境的监督和问题线索的搜集。

除监督问责外,我市还参照国家对中心城市、省对地市营商环境评估体系,建立市针对县区、园区和市直部门的营商环境评价体系,对县区、园区、市直单位的营商环境进行量化评价和排名,并对排名进行通报。对排位靠后的县区政府和市直部门采取组织措施,以评促改,以评促优。

另一方面,我市坚持典型引路,在新闻媒体、网络平台建立优化营商环境栏目和曝光台,或开展电视问政,对好的经验和做法进行宣传推介,对损害营商环境的典型案例进行曝光,通过曝光破坏营商环境的个别企业和少数人,使绝大多数企业和群众受益;坚持优化营商环境工作月调度、季通报制度。一季度对14个相关市直单位《条例》执行情况及优化营商环境工作开展情况进行调度,对工作进度滞后的部门进行现场督办,深入重点项目(企业)主动收集营商环境问题线索。

下一步,我市将持续开展好《优化营商环境条例》学习与宣传,贯彻落实好中央国务院和省委省政府、省发改委决策部署,进一步深化改革,在全面巩固和发展优化营商环境执行年和专项整治行动成果基础上集中攻坚整治存在的营商环境突出问题,着力打造审批最简、准入最宽、服务最优、效率最高、费用最省、监管最规范的一流营商环境,促进全市经济高质量发展。

## 解除劳动合同公告

覃平女士:

因你严重违反《中华人民共和国劳动合同法》及我公司规章制度,我公司已决定与你解除劳动合同,现通过公告方式予以送达。请你自本公告发出之日起三十日内到我公司办理相关手续,逾期后果自负。

特此公告!

国网湖南省电力有限公司张家界供电公司

2021年1月5日