

呼和浩特民生服务平台聚焦供热话题

对用户用热问题做到早发现、早解决

本报讯(记者 刘丽霞)近日,呼和浩特民生服务平台聚焦首府供热话题,供热主管部门和供热企业就市民网友关注的供热话题现场与大家进行交流探讨。

市住建局属公用事业服务中心主任云俊义介绍,按照自治区政府和市政府要求,今年我市要完成500万平方米的热计量收费改革试点工作,目前,热计量收费表已全部安装完毕。按照要求,今年新建建筑要全部安装热计量收费表,老旧小区要按照时间节点进行分户改造时逐步推进热计量收费表的安装工作,这样能做到精准计量、精准收费。这项工作的开展不仅能做到有效的节能降耗,也能真正让老百姓从中得到实惠。

就市民群众提出的为什么家里有的暖气片热,有的不热的问题,市

燃热集团富泰热力公司副总经理刘松龄解释:这主要是因为暖气片集气,阻塞管路;管道安装不合理,导致无法正常热循环,造成暖气片部分不热;管道堵塞,造成内部水循环不流畅,出现暖气片不热或者部分不热的现象;还有暖气片片数过多,增大水循环的时间,导致水流到后面部分的时候可能已经不热了;部分阀门未开启等。解决方式有:可以查看下暖气片的阀门是否都已打开。如果还是不行,应该是暖气片堵塞了,找专业的清洗人员清洗即可。如果是暖气片有几组热几组不热,要查看该暖气片的阀门是否开启,这种原因一般是暖气片里面集气了,就是造成了“气堵”现象,建议给暖气片放气。如果经过排查后,通过排气和清洗管道还是不行,且居民未对暖气进行改动,

这个应该是采暖系统设计安装不合理,居民需要改造管道。

网友咨询:暖气里的水能私自排放吗?放水会让暖气更热吗?市燃热集团客服中心副主任胡金龙解释,不能私自排放暖气中的循环水,这会严重影响系统造成严重的影响。因为暖气里的水是用化学药剂处理过的软化水,内含腐蚀。用暖气水洗澡、洗衣服,还会对人体和衣物造成不同程度的伤害损失。另外,暖气里的热水用于循环散热,如果私自排放,就会导致系统压力下降,需补充大量的冷水,这样势必降低供热温度,影响供热效果,严重时甚至被迫停止供热。因此,不能私自排放暖气中的循环水。

市燃热集团燃气热力公司总经理富国华介绍,市燃热集团供热服务

涉及三家子公司,三家子公司都设有24小时服务热线。服务热线分别为:城发供热 13804746565、3823896;富泰热力 18504811815;燃热热力 96177。燃热集团公司各供热辖区安排有专职供热客服管家,热用户可通过客服热线联系到辖区供热管家进行现场服务。并且定期通过“访民问暖”活动向热用户发放便民服务卡,以方便用户直接联系辖区工作人员,减少沟通环节,尽快服务用户。同时针对居民反映的用热问题,燃热集团会立即响应、及时处理保障用户正常用热。

燃热集团公司将进一步开展“访民问暖”活动,对供热问题反映突出的区域重点走访,对用户用热问题做到早发现、早解决,实现“未诉先办”。

我区药品领域98项政务服务实现“免证办”

本报讯(记者 祁晓燕)今年以来,自治区药监局聚焦“三多三少三慢”问题,全面推动政务服务事项“规范、精减、提速”。通过网上办理、数据共享、核验等方式,推动更多药品领域政务服务事项“只跑一次”或“一次不跑”。目前,全区药品领域98项政务服务事项全部实现“免证办”。

今年4月28日起,自治区药监局对本级“互联网+政务服务”平台进行升级改造,于5月10日完成电子证照的共享使用,为政务服务事项“免证办”提供了技术支撑,实现了自治区本级药品领域78项政务服务事项“免证办”。

9月1日起,自治区药监局又对盟市药品领域统一政务服务平台进行升级改造,新增免证办服务和界面开发、一证一接口办事留痕功能服务、审批流程中调取已下载相关证件和文书材料服务内容,实现了盟市药品领域20项政务服务事项“免证办”。

今后,全区药品领域98项政务服务事项,凡是能通过现有政务共享渠道可以即时核查到信息的,申请人均可通过网上“电子证照授权”功能免于提交相关材料,工作人员将根据申请人授权获取相关电子证照信息,以替代实体卡证资料,方便办事群众,提高办事效率。

我市全面推进雨水排口智慧化管理

本报讯(记者 刘丽霞)为进一步完善充实雨水排口大数据平台数据库信息,完成数字档案电子化,近日,市住建局属排水服务中心对88个雨水排口持续开展全面排查。

排水服务中心排查人员有序推进“查、测、溯、治”四项重点任务,按照“有口普查”的原则,每到一处工作人

员都对各雨水排口进行拍照、摸排分类、编码、详细记录排口位置、管径、雨水收集范围等信息。通过此次排查为后期形成清晰明确的雨水排口信息提供一手资料,雨水排口通过数字化手段纳入系统监管,采用排口二维码识别信息,确保实现雨水排口的监管全覆盖。

客服人员进驻12345热线供热专席 线上线下联动 为热用户提供精准高效服务

本报讯(记者 刘丽霞)为进一步提升供热服务质量,根据12345接诉即办平台的安排,日前,呼和浩特市富泰热力公司选派12名业务过硬的客服人员进驻12345热线供热专席,协助配合平台工作人员接听热用户来电,耐心细致地回答用户提出的问题,并通过工单转派流程及时将用户的诉求传达给相关分公司或所站前去办理。

10月19日,通道街铁路小区4

号楼2单元用户给平台打电话反映整个单元供热效果不理想,新华西分公司四合兴供暖所滨南站接到派单后安排工作人员上门排查,检查后分析可能是顶楼积水造成整个单元循环不畅,工作人员为顶楼末端用户家排气放水后,暖气很快热了起来,用户对工作人员的高效率服务给予了赞扬。

10月19日,南郡枫景小区用户打电话反映地沟内有跑水现象,新

华东分公司公园南供暖所工作人员接到派单后第一时间赶往现场,经过抽水、下沟仔细排查后判断是直埋管跑水,工作人员通过听针找到漏点位置,开挖后发现是一根DN150管道法兰接头焊口破裂导致跑水,连夜更换了一段新的管道,于当天晚上恢复了供热。

富泰热力公司客户服务部副部长高俊强介绍:“按照之前的工单转派流程,需要流转4个层级才能派至

一线,有了‘供热专席’,用户咨询供热相关事宜、信息时,专席人员直接予以答复,当用热遇到的问题需要解决时,专席人员将第一时间转派各辖区供暖所,简单的问题由员工电话指导用户维修,复杂的问题立即派人上门处理,派单流程的简化,大大缩短了处办时间,提高了办事效率,用户诉求的平均办理时间从以往的5个工作日压缩到1天以内,做到即收、即转、即办、即访”。

家里暖洋洋 心里热乎乎

本报讯(记者 阿柔娜)近日,玉泉区长和廊街道办事处三楼走廊挤满了群众,几名居民代表将写有“为民解忧、尽心尽责、心系百姓、大公无私”的锦旗送到办事处工作人员手中,表达他们的感激之情。

富州商住楼位于玉泉区南茶坊加油站南边,现有居民70多人居住。该楼房一直没有供暖管道,依靠土炉烧炭取暖,十分不方便。日前,居民来到长和廊街道信访代办工作站反映问题,信访代办员和办

事处工作人员第一时间来到居民家中了解情况后,积极协调呼和浩特市燃气供热公司,和居民一道采购取暖管道,聘请专业人员进行施工。暖气来了,这里的居民结束了几十年没有暖气的历史。

长和廊街道两级信访代办人员“变上访为下访”,每周走进小区楼巷、企业等地,主动排查发现信访矛盾隐患并及时化解,让群众的烦心事在“家门口”就能解决。



我为群众办实事

帮办代办 服务群众“零距离”

本报讯(记者 祁晓燕)为全面提升社区服务水平,推动帮办代办工作有序进行,回民区光明路办事处龙翔苑社区以“为群众办好事,让群众好办事”为出发点,着力升级“主动帮办+全程代办”服务模式,为有需求的群众全程提供帮办代办的贴心服务,真正做到服务群众“零距离”。

“现在办事只需要跑一次,很多事情社区直接帮我们代办,真是越来越

方便群众,我为社区的服务点赞!”龙翔苑社区居民姜女士为父亲顺利提交高龄津贴申报材料后高兴地说。在日常工作中,龙翔苑社区聚焦特殊困难群体,定期开展上门服务活动,认真梳理特殊群体政务服务事项清单,为老年人、残疾人、孕妇等提供贴心服务,最大程度满足办事群众的需求,让特殊群体真切地感受到帮办代办的“速度”和社区服务的“温度”。

简讯

- 近日,市市场监督管理局联合市四区市场监管局开展了辅助生殖药品和医疗器械专项检查。(祁晓燕)
- 近日,玉泉区组织辖区各机关、企事业单位干部职工开展无偿献血活动,全区干部职工踊跃参加。(阿柔娜)
- 近日,武川县公安局经侦大队联合可镇派出所深入辖区开展燃气安全专项检查。(苗欣)
- 为切实解决居民用水难问题,近日,新城区海拉尔路街道八一一路社区开展二次加压泵验收工作。(阿柔娜)

法治政府建设应知应会知识问答第三十七期

法治政府创建

1. 什么是行政许可的统一办理、联合办理或者集中办理?

答:行政许可依法由地方人民政府两个以上部门分别实施的,本级人民政府可以确定一个部门受理行政许可申请并转告有关部门分别提出意见后统一办理,或者组织有关部门联合办理、集中办理。

2. 行政许可申请的概念及意义是什么?

答:行政许可申请是指公民、法人或者其他组织向行政机关提出拟从事依法需要取得行政许可的活动的意思表示。

行政许可申请在公民、法人或者其他组织拟从事某项活动与行政机关依法许可其从事该项活动之间建立一座桥梁。

3. 在申请过程中对行政机关的要求有哪些?

答:一是,行政机关应当在其办公场所公示有关行政许可事项的规定。二是,行政机关应当答复行政许可人的疑问。行政机关对与申请人提出的问题,应当提供准确、可靠的信息。

三是,行政机关可以提供申请书格式文本,并示范如何填写。申请书需要采用格式文本的,行政机关应当向申请人提供格式文本,格式文本应当简单明了,通俗易懂;不得包含与申请事项没有直接关系的内容,并不得收费。

四是,行政机关不得要求申请人提交与其申请的行政许可事项无关的材料。

五是,行政机关应当积极发展电子政务,提高办事效率。

4. 什么是行政许可的受理?

答:受理是指行政机关对公民、法人或者其他组织提出的申请进行形式审查后,认为行政机关申请事项依法属于本机关职责范围,申请材料齐全、符合法定形式的,因而对其申请予

以接受的行为。

5. 行政许可法对行政许可申请的处理有哪些规定?

答:一是,申请事项依法不需要取得行政许可的,行政机关应当及时告知申请人不予受理,并要出具书面凭证。

二是,对于不属于本机关处理的事项,应当作出不予受理的决定。

三是,对依法属于本机关职权范围内的事项且申请事项依法需要取得行政许可的,如果申请人提交的材料存在可以当场更正错误的,行政机关应当当场更正。

四是,对依法属于本行政机关职权范围内的事项且申请事项依法需要取得行政许可的,如果申请人提交的申请材料不齐全或者不符合法定形式的,行政机关应当当场或者在5日内一次告知申请人补正后提出申请。

五是,申请事项依法属于本行政机关职权范围,申请材料齐全,符合法定形式的,或者申请人按照本行政机关的要求提交全部补正申请材料的,行政机关应当予以受理。

6. 对行政许可申请的审查有哪些方式?

答:(1)书面审查。书面审查是行政机关审查行政许可申请材料最主要的方式。

(2)实地核查。有些行政许可,尤其是对物的行政许可,行政机关必须去现场,核实申请材料反映的内容是否与实际一致。实地核查应当由两名以上工作人员进行。

(3)听取利害关系人意见。行政许可法第36条规定,行政机关对行政许可申请进行审查时,发现行政许可事项直接关系他人重大利益的,应当告知利害关系人。申请人、利害关系人有权进行陈述和申辩。行政机关应

当听取申请人、利害关系人的意见。

(4)其它审查方式。行政许可还可以通过听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、考试、考核等方式作出行政许可决定。

7. 什么是听证?

答:听证是指行政机关在作出影响公民、法人或者其他组织合法权益的决定前,向当事人告知决定理由和听证权利,公民、法人或者其他组织依法向行政机关表达意见、提供证据、申辩、质证以及行政机关听取意见、接纳其证据的程序所构成的一种法律制度。

8. 行政许可中听证的适用范围有哪些?

答:一是,行政机关主动举行听证的行政许可事项。根据行政许可法第46条的规定,行政机关应当主动举行听证的事项限于两类:一类是法律、法规、规章规定实施行政许可应当举行听证的事项;另一类是行政机关认为需要听证的事项。

二是,行政机关申请举行听证的事项。行政许可法第47条规定,行政许可直接涉及申请人与利害关系人之间重大利益的,申请人在被告知听证权利之日起五日内提出听证申请的,行政机关即有在20日内组织听证的义务。

9. 行政许可的听证程序规则有哪些?

答:根据行政许可法第48条规定,听证应当按照下列程序进行:

一是,行政机关应当于举行听证的7日前通知申请人和已知的利害关

系人听证的时间、地点,必要时予以公告。

二是,听证应当公开举行。

三是,行政机关应当指定审查该行政许可的工作人员以外的工作人员为听证主持人;申请人或者利害关系人认为主持人与本行政许可事项有直接利害关系的,有权申请回避。即听证应遵循职能分离原则和回避制度。

四是,举行听证时,审查该行政许可申请的工作人员应当提供审查意见的证据、理由,申请人、利害关系人可以提出证据,并进行申辩和质证。

五是,听证应当制作笔录,听证笔录应当包括听证参加人的基本情况、听证的时间和地点、行政机关审查行政许可申请材料后的意见及证据与理由、申请人与利害关系人提出的证据与理由等。听证笔录应由参加人审阅并签字。

10. 行政许可法对行政许可决定有哪些规定?

答:(1)行政机关对行政许可申请有做出决定的义务。凡是受理了申请的,不管是否同意,都要回复。

(2)行政机关应当根据申请人是否符合法定条件、标准作出行政许可决定。

(3)作出准予行政许可决定依法需要颁发有关行政许可证件的,行政机关应当在法定的期限(自作出决定之日起十日)内颁发、送达行政许可证件。

(4)行政机关作出的准予行政许可决定,应当予以公开,公众有权查阅。

(5)行政机关作出不予行政许可的决定应当说明理由、告知救济权。(未完待续)

《内蒙古自治区安全生产条例》

第四十四条 旗县级以上人民政府应急管理等部门可以按照国家有关规定聘请应急管理综合行政执法技术检查员,为应急管理等部门提供专业技术支撑,协助开展行政执法工作。

旗县级以上人民政府应急管理等部门可以根据实际需要聘请专职安全生产监督检查员,协助行政执法、指导督促、应急救援、监督检查等工作。

应急管理综合行政执法技术检查员和专职安全生产监督检查员所需经费,纳入本级人民政府财政预算予以保障。

第四十五条 旗县级以上人民政府行业主管部门应当将安全生产工作作为行业、领域管理的重要内

容,从行业规划、产业政策、标准规范等方面加强行业、领域安全生产工作,按照各自安全生产管理职责加强对本行业、本领域生产经营单位安全生产工作的指导督促。

国有资产监督管理部门应当将安全生产考核作为对其任命的国家出资企业管理者经营业绩考核的重要组成部分。

第四十六条 负有安全生产监督管理职责的部门应当按照国家有关规定,推动生产经营单位开展安全生产标准化建设工作,并将安全生产标准化建设情况作为分类分级监管的重要依据。

鼓励、支持金融机构优先向开展安全生产标准化建设的生产经营单位提供信贷服务。(未完待续)

中华人民共和国安全生产法

第九十七条 生产经营单位有下列行为之一的,责令限期改正,处十万元以下的罚款;逾期不改正的,责令停产停业整顿,并处十万元以上二十万元以下的罚款,对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处二万元以上五万元以下的罚款:

(一)未按照规定设置安全生产管理机构或者配备安全生产管理人员、注册安全工程师的;

(二)危险物品的生产、经营、储存、装卸单位以及矿山、金属冶炼、建筑施工、运输单位的主要负责人和安全生产管理人员未按照规定经考核合格的;

(三)未按照规定对从业人员、被派遣劳动者、实习学生进行安全生产教育和培训,或者未按照规定如实告知有关的安全生产事项的;

(四)未如实记录安全生产教育和培训情况的;

(五)未将事故隐患排查治理情况如实记录或者未向从业人员通报的;

(六)未按照规定制定生产安全事故应急救援预案或者未定期组织演练的;

(七)特种作业人员未按照规定经专门的安全作业培训并取得相应资格,上岗作业的。(未完待续)

全民齐心协力 共创法治政府