

热线号码多? 办事多头找?

——“12345”政务服务“总客服”来了

□新华社记者 魏玉坤 王雨箫

国办日前印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》,明确今年年底前,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”。国新办7日举行国务院政策例行吹风会,围绕社会关切的热点问题进行了回应。

哪些热线将合并? 哪些将保留?

国务院办公厅政府职能转变办公室、国务院行政审批协调局局长迪昂介绍,指导意见规定,对于地方自行设立的政务服务便民热线,要求全部取消号码并入12345热线;对于国务院有关部门设立但在地方接听的热线,具体涉及32条热线,按照要求以3种方式并入12345热线——

整体并入。取消话务量相对较低、企业和群众拨打频率比较低的一些热线和座席,整

体并入12345热线。

双号并行。对于群众知晓率比较高、话务量比较大的,实行双号并行,保留号码,话务座席并入12345热线统一管理。

设分中心。对于实行垂直管理的国务院部门在地方设立的热线,以分中心形式归并到所在地区的12345热线,保留号码和话务座席。

迪昂表示,指导意见鼓励各地区开展探索,建立12345热线和110、119、120、122等紧急热线以及水电气热等公共事业服务热线的联动机制;支持京津冀、长三角、成渝等地区建立区域内12345联动机制。

哪些烦心事可以打12345热线?

根据指导意见,归并后的12345热线将受理企业和群众各类非紧急诉求,包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。

但不受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项,以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

“坚持诉求受理和业务办理相衔接。12345热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询,不代替部门职能,部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等,形成高效协同机制。”迪昂说。

问题和诉求如何及时得到反馈?

接线时间过长、反映问题后石沉大海怎么办? 指导意见明确优化工作流程,建立诉求分级分类办理机制。

以北京为例,据北京市政府副秘书长、北京市政务服务管理局局长王军介绍,北京市探索通过对群众诉求“闻风而动,接诉即办”来推动解决群众身边事。此外,将出台北京市接诉即办条例,将以12345热

线为群众诉求主渠道的制度和规定上升到法律层面。

交通运输部新闻发言人孙文剑表示,今后市民遇到交通类问题,既可以拨打全国交通运输服务监督电话12328,也可拨打12345热线。同时,将利用这次归并契机,力争人工电话接听率达到99%,并在目前平均电话接听等待时间34秒基础上,不断缩短时间,让群众和企业少等待。

国家税务总局纳税服务司司长韩国荣表示,全国税务系统统一服务热线12366将以分中心形式归并到所在地的12345热线,保留号码和话务座席,进一步完善纳税人缴费人诉求的接收、转办、办理、评价、回访以及考评等全流程闭环处理机制,持续提升响应率、解决率和满意度。

政务服务效果怎么考核?

更好地发挥热线为民服务作用,督办评价是关键一环。

那么,如何用好考核机制,确保热线打进老百姓心坎里?

王军介绍,北京在接诉即办改革中,健全以响应率、解决率、满意率为基础的“三率”考评指标体系,通过电话、短信、智能回访等形式,让群众对诉求办理情况作出评价。此外,针对重点领域、重点问题、重点任务,召开月度例会、专班会等,对诉求办理进行督导和检查,特别是对群众关注、媒体反映的热点问题、普遍问题加大督办力度,每月跟进督办,直至问题解决;每月对考评结果进行点评,诉求办理情况作为干部选拔使用、评先评优的重要参考。

韩国荣表示,今后将把政务服务热线归并工作纳入全国税务系统的年度绩效考核,加强对诉求办理问题解决率、纳税人满意度等指标的综合评价,确保问题有人解、诉求有人办、过程有人督,整体提升热线归并后的服务质量和工作效率。

(据新华社北京1月7日电)

国内@要闻

我国大力推动“蓝领”评职称、涨待遇

新华社北京1月7日电(记者姜琳)人力资源和社会保障部7日宣布,将大力推动高级工以上的“蓝领”参加职称评定,着力解决技能人才相较于专业技术人员待遇不高、获得感不强、成长空间不大等问题。

意见支持高技能人才取得经济、会计、统计、审计、翻译、出版、通信、计算机技术与软件等专业技术人员职业资格,提出在技术技能融合程度较高的领域实现应通尽通、能通尽通。

意见提出,淡化高技能人才职称评审的学历要求,具备高级工以上职业资格或职业技能等级的技能人才,均可参加职称评审,不将学历、论文、外语、计算机等作为高技能人才参加职称评审的限制性条件。高技能人才职称评审更加强调技能贡献。

对长期坚守在生产服务一线岗位工作的高技能领军人才,采取特殊评价办法,建立绿色通道,确保不仅能参评,还能评得上、评得快。意见还要求,高级工、技师、高级技师在学习进修、岗位聘任、职务职级晋升、评优评奖、科研项目申报等方面,比照相应层级专业技术人员享受同等待遇。

央行、外汇局调整企业跨境融资宏观审慎调节参数

新华社北京1月7日电(记者吴雨 刘开雄)中国人民银行、国家外汇管理局7日决定,将企业的跨境融资宏观审慎调节参数由1.25下调至1。

人民银行、外汇局当日发布关于调整企业跨境融资宏观审慎调节参数的通知,通知自发布之日起实施。企业因此次参数调整导致跨境融资风险加权余额超出上限的,通知发布之前的跨境融资合约可持有到期。

中消协:加强网络消费领域算法规制

新华社北京1月7日电(记者赵文君)中国消费者协会7日在京召开网络消费领域算法规制与消费者保护座谈会,会议提出有效规制算法应用中的问题,切实解决消费者维权难,更好保护网络领域消费者权益。

大数据杀熟、刷好评差评使评价结果呈现失真、平台采用算法限制交易、网络消费促销规则复杂、网络搜索竞价排名推荐、网络直播推送违反法律规定和公序良俗……这些问题的背后,核心是互联网平台对算法技术的应用。根据中消协调查,网络领域涉及消费者权益的算法应用问题,包括推荐算法、价格算法、评价算法、排名算法、概率算法、流量算法等。

中消协建议,加强算法应用的有效规制,建立算法投诉评审机制,保障消费者和社会各界的投诉、监督权;培育第三方技术鉴定机构,强化对算法应用的技术审核力量。呼吁社会各界共同做好社会监督,促进算法应用的公平、合理,防止经营者利用算法作恶。消费者要加强个人信息保护和依法维权意识,对于非法或过度索取个人信息的行为,勇于说“不”。

环球@图说



1月7日,美国副总统彭斯(后排中间左)与众议院议长、民主党人佩洛西(后排中间右)在华盛顿国会大厦出席国会联席会议。美国东部时间7日凌晨,美国国会联席会议确认,拜登赢得306张选举人票,当选下一任美国总统。现任总统特朗普随后发表声明,承诺政权交接将有序进行。新华社/路透

在更高水平开放中满足人民对美好生活的需要

——商务部部长王文涛谈2021年商务工作发力点

□新华社记者 于佳欣 王雨箫

新开局,新起步,新气象。在“十四五”开局之年,以构建新发展格局为“纲”,商务工作将迈出新步伐。

新的一年,促消费有何新招? 如何继续稳住外贸外资基本盘? 自贸区(港)建设有哪些新动作? 自贸“朋友圈”如何构建? 新华社记者采访了商务部部长王文涛。

发挥好商务工作连接国内国际循环的关键枢纽作用

“商务部一头连着国内大循环,一头连着国际大循环,在国内大循环和国际大循环联动中商务部能发挥重要作用。”王文涛说。

王文涛说,构建新发展格局,商务部将着重从两方面入手——

在促进畅通国内大循环方面,立足扩大内需这个战略基点,激发消费潜力和活力,促进形成强大国内市场。优化流通网络布局,打通内循环堵点、补齐短板,提高国内大循环水平。

在促进畅通国内国际双循环方面,坚持实施更大范围、更宽领域、更深层次对外开放,利用好国内国际两个市场两种资源,稳住外贸外资基本盘,深化“一带一路”经贸合作,促进内外贸一体化,建设高水平开放平台,深化多双边经贸合作。

四方面着手激发消费潜力

“我们要立足扩大内需这个战略基点,顺应消费升级趋势,强化数字赋能,提高流通效率,释放消费潜力,发挥好消费对经济发展的基础性作用。”王

文涛说,商务部将重点抓好四方面工作。

——提升传统消费能级。促进商品消费,畅通汽车、家电、家具等大件商品消费链条,支持地方开展以旧换新、汽车下乡等活动。拓展服务消费,提振餐饮消费,促进家政服务提质扩容。发展乡村消费,扩大电商进农村覆盖面,发展农产品冷链物流,支持乡镇商贸中心建设,打造联结城乡消费的重要节点。

——加快培育新型消费。鼓励企业运用5G、物联网等信息技术,加快实体商业数字化、智能化改造,满足个性化、定制化消费需求。

——完善消费市场体系。建设现代商贸流通体系,畅通流通网络“大动脉”,打通城乡流通“微循环”,加快线上线下融合,让流通效率高起来,流通成本降下来。优化消费环境,加强消费信用和标准体系建设,让群众消费既便利实惠,又安全放心。

——优化消费升级平台。培育形成若干具有全球影响力的国际消费中心城市,稳步有序推进行街改造提升试点。建设一刻钟社区便民生活圈,深入开展便利店品牌化连锁化三年行动,推动便利店进社区,改造一批早餐店、菜市场等便民服务设施。

坚决稳住外贸外资基本盘

“当前,我们面临的形势仍然严峻复杂,稳外贸稳外资压力还很大。”王文涛说,商务部将在促进外贸外资稳定发展、提升质量上下功夫,坚决稳住



政策实施以来的首艘汽车外贸船。这是海南自贸区的景象。新华社记者 杨冠宇 摄

外贸外资基本盘,增强外贸外资综合竞争力,夯实服务国内国际双循环的产业基础。

稳外贸方面,商务部将重点实施三个计划:即优进优出计划,建设国家进口贸易促进创新示范区,培育外贸新业态新模式;贸易产业融合计划,认定一批外贸转型升级基地,推进服务贸易创新发展试点;贸易畅通计划,与“一带一路”相关国家商建贸易畅通工作组,扩大海外仓规模,加强国际营销体系建设。

稳外资方面,商务部将坚定不移扩大开放,持续放宽市场准入,落实新版外资准入负面清单和鼓励外商投资产业目录,推动增设服务业扩大开放综合试点,创新提升国家级经开区。

以制度创新推进自贸区(港)开放平台建设

聚焦高水平开放,加大开

放压力测试力度,制定出台自贸试验区跨境服务贸易负面清单,在数字经济等领域持续扩大开放;聚焦深层次改革,赋予更大改革自主权,形成更多制度创新成果;聚焦产业链发展,支持各自贸试验区发展特色优势产业,提升产业链供应链开放发展水平……未来商务部将在这些方面发力。

“我们将继续贯彻落实习近平总书记关于海南自由贸易港建设的重要指示精神,对接国际高水平经贸规则,把制度创新摆在突出位置,与有关方面一道,落实好总体方案确定的各项政策制度,推动海南自由贸易港在构建新发展格局中发挥更大作用。”王文涛说。

扩大自贸“朋友圈”让自贸协定更好惠及企业

王文涛说,未来,商务部将重点从三方面落实自由贸易区提升战略,为构建新发展格局

提供更高水平的机制性保障。

——进一步扩大范围。推动RCEP早日生效实施,加快推进中日韩自贸协定谈判,推动与海合会、以色列、挪威等自贸谈判进程,积极考虑加入全面与进步跨太平洋伙伴关系协定(CPTPP)。与更多贸易伙伴商签自贸协定,不断扩大自贸“朋友圈”。

——进一步提升水平。进一步提高货物贸易零关税比例,放宽服务贸易和投资市场准入,积极参与数字经济、环保等新规则议题谈判,推动建设更高水平开放型经济新体制。

——进一步增强实效。以RCEP生效实施为契机,加大对自贸协定的宣传、推广、培训。“提升自贸协定综合利用率,归根结底是要让自贸协定更好地惠及企业。”王文涛说,要通过实施好自贸协定,拉紧我国与相关国家地区利益纽带,提升多双边经贸关系水平。(据新华社北京1月7日电)

(上接第一版)锚定党中央擘画的宏伟蓝图,观大势、谋全局、抓大事,坚持底线思维,保持战略定力,勇于担当作为,增强斗争精神,认真做好各项工作。要按照新时代党的建设总要求,以党的政治建设为统领,带头执行中央八项规定及其实施细则精神,履行全面从严治党主体责任,锲而不舍抓好党风廉政建设,激励广大党员、干部保持良好精神状态和工作状态,以优异成绩庆祝建党100周年。

会议强调,中央书记处要带头增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,贯彻落实中央政治局和中央政治局常委会部署要求,坚持围绕中心、服务大局,扎扎实实完成党中央交办任务。

科学精准有效推进疫情防控工作 齐心协力坚决控制疫情扩散蔓延

(上接第一版)四要严格落实隔离规范管理规定,切断疫情传播途径。加强定点医院、发热门诊、隔离场所建设,腾空足够医院集中收治患者,全力保障口罩、隔离衣、防护服、呼吸机、防护服物资和防疫药品供应,发现疫情第一时间采取医学观察等措施,做到早发现、早报告、早隔离、早治疗,尽最大力量切断传染源,努力控制疫情影响范围。五要全面开展科

学救治,不惜一切代价对患者进行治疗。按照“四集中”原则和“四个一”机制,坚持中西医结合,全力救治感染患者,提高治愈率、降低死亡率,充分保障人民群众生命安全和身体健康。六要据实准确报送信息,积极回应社会关切。及时做好新闻发布,引导群众克服恐慌情绪,坚决防止迟报、漏报、误报、瞒报。七要高效排查筛查,精准掌握人员流动情况。充分运用大数据

迅速排查等手段,动态把握人员流动信息,摸清底数、了解动向,加强分析研判和准确识别,为落实“四早”要求提供支持。八要切实维护社会安全稳定,千方百计加强生活物资供应保障,畅通社情民意反映渠道,为打赢疫情防控阻击战营造良好的政治氛围、舆论氛围、社会氛围。

石家庄全市已核酸采样超610万人

(上接第一版)对实际居住在藁城区的673787人全部进行了采样。藁城区已发布公告,倡议外出人员疫情期间暂时不要返藁,自行就近进行核酸检测。

石家庄市动用一切人员力量、技术手段深入开展流行病学调查,已成立127个流调队,坚持反复问、深挖线索、扩面跟踪,全力排查密接者和次密接者,发现后严格按照闭环转运,转运至集中隔离点进行医学观察,从当前排查的情况看,活动区域

监管部门迅速进入战时状态,全面加强市场监督管理各项工作,严厉打击违法行为,石家庄市市场监管局派出4个督导组,重点对市内4个区进行了暗访和督导。截至1月7日下午,石家庄市共立案调查8起价格违法案件,都在依法依规进行处理。

停止网约车市区外派单,长途客运站停止运营。石家庄市对出租车、网约车进一步强化防控措施,所有上车乘客必须扫码测温,坚持一乘一测温,一乘一通风;停止网约车市区外派单;长途客运站停止运营。