

从“管理为主”转向“服务为先”

服务型执法“青岛模式”成为全国推行的模式并推广

■ 吴 帅

在市场经济条件下,消费者和企业之间的信任基础,基于国家的市场监管职能。

然而,原有的执法模式过于“重管理”,在效率和效果上如今不断受到挑战。如何在保持监管力度的同时推进服务导向,成为一座城市打造良好营商环境时必须做好的答卷。

国家市场监督管理总局近日印发了《关于牢固树立监管为民理念 推行服务型执法的指导意见》,提出在全国市场监管部门推行服务型执法,这是新时代市场监管执法理念的一次重大革新,也是市场监管执法方式的一次重要改革。

在此前国家市场监督管理总局召开的专题新闻发布会上,作为在全国市场监管系统率先推行服务型执法新模式的城市,山东省青岛市市场监管局现场介绍了青岛的经验做法,受到了媒体的广泛关注。

“预防为主、轻微免罚、重违严惩、过罚相当、事后回访”的服务型执法“青岛模式”,不仅写入国家市场监督管理总局的文件,还写入国务院《关于进一步规范和监督罚款设定与实施的指导意见》。

从新理念提出到全市市场监管系统全面推行,再到“青岛模式”对外“输出”,上升为全国做法,“服务型执法”正成为青岛不断优化营商环境的一块金字招牌。

理念转变

2022年,青岛一家医疗美容医院因广告违规受到5000元的行政处罚。案件查办期间,市场监管执法人员从一张“经营管理服务费”发票中,敏锐地发现其不当承担了转供电费用。

按照山东省转供电电价政策,转供

电单位除收取损耗率不超12%的损耗费用外,不得随电价加收其他任何费用。因对政策不了解,美容医院对多交的供电费用毫不知情。

执法人员遂联系了转供电单位,帮美容医院向物业公司追回了多收取的9万余元转供电费用。当时正值疫情期间,一下子解决了企业职工工资发放的燃眉之急。

“以前看到执法人员来就知道有处罚了,平时也对他们敬而远之。现在倒盼着他们经常来看看,多给予指导和帮助。”这家美容医院总经理朱晨说。

经营业户这种心理的变化,折射的是市场监管执法思维的转变。

这个“又罚又帮”的故事经媒体报道后,为岛城市民所津津乐道,也一举颠覆了市场监管部门“冷冰冰的执法者”的固有印象。

经济发展要稳健,要获得持续繁荣,必须依靠市场主体的活力。

在以往的执法实践中,市场监管部门往往侧重于惩罚违规行为,而忽视了教育和服务的功能。机械执法、趋利执法、粗暴执法等做法不仅损害了企业的积极性,也降低了市场的活力。

“究其根源,是在执法理念上出现了偏差。”国家市场监督管理总局执法稽查局局长况旭说。

2022年,青岛市市场监管部门开始重新审视自身职能和定位,“我们不只是市场主体的监管部门,更是经济发展的支撑和服务部门。”青岛市市场监管局党组成员、副局长韩林科表示。

基于对监管理念的新认知,面对快速发展的市场环境,青岛市市场监管局在国内率先提出了服务型执法,转变执法方式,并将其上升为一项制度,在全市市场监管领域推行。

服务型执法的本质是执法,核心是

服务。说到底,就是在执法中体现服务,在服务中实现监管,实现监管、执法、服务有机融合的一种执法理念和模式,推动行政执法由管理型向服务型转变。

“优质的营商环境有一个共同点,那就是在高效监管、精准服务的保障下,打造无事不扰、轻微不罚、服务常在的市场环境。”青岛市市场监管综合行政执法支队党总支书记郭大鹏介绍,这与服务型执法“科学精准有效执法、用心用情用力服务”的核心理念相契合。

如何实现服务型执法?青岛市总结出三点:既要严厉的手段,也要有包容的柔情,更要有服务的“硬核”措施,就是突出事前、事中、事后三个环节,建立“预防为主、轻微免罚、重违严惩、过罚相当、事后回访”的执法新模式,执法“无事不扰”和服务“无处不在”,以精准监管与服务提升执法质效,打造营商环境“活水”生态。

制度创新

“雨虹”是国内防水材料的驰名商标,但青岛市北区有10家商户未经商标权利人许可,便擅自自在自家门店招牌上使用该商标。

2022年6月,远在北京的“雨虹”商标权利人委托律师向市场监管部门进行投诉维权。

市场监管执法人员在现场执法检查时了解到,侵权商户均经营投诉人的“雨虹”品牌防水材料,且都与投诉人的相关经销商具有合作关系,但对注册商标的使用存在法律认识误区,以为销售他们的产品就可以在自家门店招牌上使用商标。

执法人员并没有对侵权商户简单地一罚了之,而是秉持审慎处罚“轻违法”的理念,通过耐心细致地沟通、释法明理,侵权商户主动进行整改,市场监管部门最终以不予立案方式成功处置了这10

起涉嫌侵犯“雨虹”注册商标专用权的事件。

在执法人员牵线搭桥下,有的商户还和投诉人签订了商标使用许可协议。有商户表示,相比一罚了之,这种以教育和服务为主的监管方式更能够帮助他们从根本上重视、解决问题,还让人心服口服。

轻微免罚体现了执法的温度,也是服务型执法理念落地的最生动实践。

市场监管部门将自我定位为促进市场健康发展的“医生”,将职能优势嵌入到经济社会发展的“经络”,从“看病问诊”到“手术治疗”再到“术后康复”,正与市场监管事前服务、事中执法、事后回访的职能异曲同工。

事中执法以“去除病灶”为着力点,让服务贯穿执法过程中。近年来,市场监管部门不断完善包容审慎机制,免罚清单从1.0版升级至3.0版,并于近日出台“新增免罚事项清单”,不予处罚事项累计达122项,共为企业免除罚款2.26亿元。

轻微违法不予行政处罚,并不代表企业的任何违法都可以被容错,对严重危害人民群众生命健康和财产安全、造成恶劣社会影响的违法行为,市场监管部门也会重拳出击,绝不姑息。

事后建立回访制度,坚持做好执法“后半篇文章”,帮扶企业健康发展。目前,市场监管部门已为3500余家经营主体追回不合法、不合理收费1200余万元。

模式输出

从2022年在全国市场监管领域率先探索实施服务型执法,到2023年一体化统筹全面推行,再到2024年向着纵深推进……

在青岛,服务型执法新理念开辟新

路径,打开新空间,一个良性的监管与被监管、服务与被服务生态系统逐步形成。

要想使服务型执法理念发挥最大功效,更为长远地服务法治化的营商环境,就需要将理念逐步落实为制度,把抽象的理念具象化为操作性强的规则。

青岛市提出服务型执法,并没有停留在理念上,而是通过构建体系、健全制度、建立标准、搭建平台、赋能发展,形成相对系统的体系、规范的制度和标准。青岛制定了全国首个服务型执法地方性标准,并获批国家社会管理和公共服务综合标准化试点项目。

2023年2月,青岛市场监管服务型执法宣传培训基地揭牌,服务型执法“青岛模式”持续输出,多地市场监管部门前来实地参观交流,学习经验和做法,至今已有百余批次。

2023年以来,通辽市、随州市、昆明市、成都市等地市场监管部门借鉴青岛经验做法陆续出台文件,探索实施事前、事中、事后的服务型执法模式。

就在今年2月,国家市场监督管理总局相关负责人到青岛进行专题调研,提出将结合青岛经验,研究制定“服务型执法”指导意见,力争在全国推广实施,让“青岛模式”成为全国样板。

9个月后,结合青岛经验的《指导意见》出台落地,服务型执法在全国推行。这不仅仅是对政府监管体制的优化,更将成为推动中国市场经济高质量发展的重要助力。

“推行服务型执法仅靠市场监管部门的力量还远远不够,需要更多部门、更大平台共同参与,系统化推进、法治化落实、长效化巩固,让服务型执法成为青岛执法工作的名片,以此提振发展信心、激发市场活力、优化营商环境、赋能高质量发展。”青岛市市场监管局党组书记史浩说。(据《青岛日报》)



今年是南水北调中线工程通水10周年。丹江口水库是南水北调中线工程的重要水源地,南水北调中线从丹江口水库陶岔渠首引水入渠,南水千里奔流,润泽豫冀津京。在河南省南阳市淅川县,有这样一群“守护者”,他们清理湖面杂物、打击非法捕捞、监测水质安全,日复一日、年复一年地守护着丹江口水库,确保“一泓清水永续北上”。图为1月28日,在淅川县鹤河流域城区段,南阳市生态环境局淅川分局工作人员记录采样水质情况。

新华社记者 郝 源摄

“政务闹钟”云端响 证照临期网上办

■ 郝金钰

“你看,就是手机短信里这条提示,让我及时赶上了换证!”近日,河北雄安新区一家居民服务区超市经理张兰收到了雄安新区政务服务中心发送的一条关于“食品经营许可证”到期提示的短信。“最近事情很多,证照到期自己都不记得了,这个提示可是帮了我的大忙!”

张兰收到的暖心提示短信,是雄安新区推出的“小闹钟”政务服务。这项服务通过系统比对,提前筛选临期证照,以短信方式主动提醒企业和群众办理各种证照延期手续。

从以往的“坐等申请”变“主动提醒”,云端响起的“政务闹钟”从源头上解决了企业和群众实体证照到期无预感、易忽视的问题。

哪些证照到期会收到“政务闹钟”提醒?

在雄安新区政务服务中心大厅,雄安新区公共服务局行政审批改革组干部张柳展示了一张罗列了近50项雄安新区全域归集的证照表格。“这些证照都在‘政务闹钟’提醒业务范围内,我们分为两次提醒,提前30天、15天各一次,让办事群众和企业能够有充足时间准备办证材料和手续。”张柳说。

在这些表格中,食品经营许可证、娱乐经营许可证、护士执业证书、旅行社业务经营许可证、人力资源服务许可证等常见的证照都囊括其中。

一般来说,这些证照都有有效期,也有延续注册期。如果企业或个人未在法定期限内及时提出延续申请,不仅会给劳动者和经营者带来无证上岗、无证经营的风险,还可能引发一系列责任纠纷。当然,个人和持证经营者可以选择重新申请注册。不过重新注册与延续注册相比,往往手续更烦琐、耗时更长、成本更高。因此,有一个定时提醒的“小闹钟”就变得尤为重要。

张柳介绍,自上线试运行以来,“政务闹钟”已经提醒70余人次。

收到“政务闹钟”提示的短信后,企业和群众通过线上就能办理相关业务。

“收到短信提示后,办理人可以登录‘雄安新区政务服务网’,在线办理业务。”张柳说,为提升政务服务效率,雄安新区公共服务局将“政务闹钟”这项服务举措实现了数字化转型。同时,雄安新区政务服务中心建立“政务闹钟”平台管控机制,梳理清单,建立台账,根据不同证件的到期时间规定,后续还会更精准地调节“响铃”时间、频次,提升企业、群众的办事便捷度和满意度。(据《河北日报》)

山西推动黄河流域生态保护和高质量发展取得积极成效

本报讯(记者王文婧)近日,山西省政府新闻办举行黄河流域生态保护和高质量发展战略实施情况新闻发布会,介绍战略实施以来山西省开展的主要工作、取得的积极成效以及下一步的工作思路和举措,并回答记者提问。

据介绍,山西省牢牢把握重在保护、要在治理的战略要求,加快经济社会发展全面绿色转型,推动黄河流域生态保护和高质量发展取得积极成效。

山西省坚持高位推动,运行机制高效务实。成立由省委书记、省长任双组长的省黄河流域生态保护和高质量发展工作领导小组,每年召开领导小组全体会议,统筹谋划、协调推进重点工作。省委、省政府主要领导带队深入实地调研,推动解决生态环境污染防治、水资源节约集约利用、促进高质量发展等方面重大问题。省人大常委会推动出台实施《山西省黄河流域生态保护和高质量发展条例》。省政协建立汾河流域生态保护和高质量发展协商机制,积极建言献策。坚持协同推进,规划政策体系逐步完善。省委、省政府印发《山西省黄河流域生态保护和高质量发展规划》,11市出台本地区黄河区域规划,相关部门相继印发水安全保障、生态环境保护等10个专项规划,配套出台《山西建设黄河流域生态保护和高质量发展重要实验区

实施方案》等政策文件,形成了以1个总规划为统领,21个区域规划和专项规划为支撑,30个配套政策文件为保障的规划政策体系,构建起推动战略落实的“四梁八柱”。

同时,山西省坚持统筹谋划,加快推进重大项目建设。深入实施总投资超千亿元的“一泓清水入黄河”工程,加快实施黄河干流流经县生态环境综合治理工程,扎实推进吕梁山西麓山水林田湖草沙一体化保护和修复、重点地区历史遗留废弃矿山生态修复示范项目,各项工程进展顺利。高水平打造“晋创谷”创新驱动平台,高速飞车、8英寸碳化硅长晶炉等一批关键核心技术取得新突破。大力实施产业链“链主+链核+专精特新”企业梯度培育模式,2024年前三季度,省级重点产业链、专业镇营收分别同比增长13%、11%。深入推进能源革命综合改革试点,新能源和清洁能源装机占比达到49%。“十四五”前三年全国能耗强度累计下降10.9%,降幅居全国前列。深入实施“中华文明探源工程”,重点开展襄汾陶寺、兴县碧村、芮城坡头遗址考古发掘。2024年11月12日,陶寺遗址博物馆正式开馆,多角度、全方位、立体式再现中华文明的早期形态。总里程达1.3万公里的黄河、长城、太行三个一号旅游公路全线贯通。

长治聚焦制造业振兴升级加快推进新型工业化

本报讯(记者贺佳)近日,山西省委宣传部、山西省政府新闻办组织召开“推动高质量发展 深化全方位转型”系列主题第二十六场新闻发布会,长治市有关负责人介绍相关情况,并回答记者提问。

近年来,长治市围绕培育和发展新质生产力,重点在产业升级、科技创新、项目建设等方面下功夫、求突破。传统产业以提升先进产能为目标,瞄准高端前沿,加大科技投入,推动产品升级、成本下降、节能降耗。新兴产业以提升核心竞争力为目标,出台了支持LED、医药、汽车等产业配套政策措施,大力培育半导体光电、光伏、现代医药、新材料、高端装备制造等战略性新兴产业,加速布局信创、低空经济、氢能等未来产业。以科技创新为核心要素,长治市围绕国家创新型城市建设,持续加大科技投入,制定了支持科技重点项目的七条措施,单个科技项目最高补助达1000万元,实施了30项科技重大专项和重点研发项目。

同时,长治市坚持围绕产业链部署创新链,围绕创新链布局产业链,重点打造10条产业链,确立23家“链主”企业和36家“链核”企业,不断补链、延链、建链、强链,推动“一企带一链、一链成一片”的链式集群发展。

在推动绿色低碳发展方面,长治

市打造绿色产业,制定了高于欧盟标准的大气和水污染物排放管控要求,对焦化、钢铁、建材等八大重点行业企业开展深度治理,切实减少污染排放。发展绿色能源,今年前三季度,全市新能源产业投资完成57.5亿元,增长48.8%。建设绿色交通,推进清洁运输,市区范围内公交、出租、环卫、渣土运输等车辆已全部更换为新能源汽车,工业企业厂内运输及非道路移动机械逐步更新为新能源车辆,全市新能源重卡已达到3000多辆。开展低碳试点,扎实推进全国气候投融资试点,绿色贷款余额达到200多亿元,成功入选全国深化气候适应型城市试点、减污降碳协同创新试点、全国首批碳达峰园区试点和近零碳排放试点,探索“绿色”金融、实施“绿色”项目,建设“零碳”园区。

此外,长治市加快发展数字经济,围绕数字产业化、产业数字化、治理数字化、数据价值化,聚焦数字经济发展,成立了数字经济协会,加快建设算力智算中心、智能产业园,还入选国家中小企业数字化转型试点城市,不断拓展和开放数字应用场景。聚焦信创产业发展,抢抓计算机、软件、传感器、人工智能等发展机遇,以龙芯中科为龙头引进培育10多家信创企业,初步形成了从国产化芯片、硬盘、主板生产到系统集成、软件适配、整机制造的产业集群。

晋城“四个聚焦”深化全方位转型

本报讯(记者赵礼秦)近日,山西省委宣传部、山西省政府新闻办组织召开“推动高质量发展 深化全方位转型”系列主题第二十七场新闻发布会,晋城市有关负责人介绍相关情况,并回答记者提问。

近年来,晋城市聚焦“经济强”,在推动高质量发展上走在前。2020年以来,晋城市GDP增速连续四年稳居全省前两位,经济总量从全省的第七位跃升至目前的第三位,人均GDP稳居全省第一位。

晋城市聚焦“产业优”,在发展新质生产力上蹒跚新路。以数字化赋能实行产业升级煤炭、钢铁等传统优势产业。“十四五”期间,煤炭年产量由1.2亿吨增加到1.47亿吨,先进产能占比从78%提升到95%以上,2027年所有煤矿将全部实现智能化。重点发展光机电、煤层气、文旅康养、现代服务业、数字经济5个战略性新兴产业。近几年,相继引进了康佳、中科创新等知名企业,形成了以富士康为龙头的“1+130”产业集群,近3年行业产值年均增长42%,光机电正加快向千亿级产业集群迈进。建成全国首个年抽采能力超过20亿方的煤层气生产基地,产量及增量连续4年稳居全省第一。连续五年举办了“中国(山西)康养产业发展大会”,上榜“中国康养产业可持续发展能力20强”,太行锡崖

沟成功创建全省首家国家级旅游度假区。实施了总投资280亿元的15个服务业龙头项目、200亿元的十大物流园区,服务业增加值增速连续4年排名全省前两位。高标准建成了全国“千兆城市”,入选“中国领军智慧城市”“中国数字化治理百强城市”等榜单。

晋城市聚焦“百姓富”,在推进共同富裕上创一流。每年财政用于民生的支出均在80%以上。近四年累计新建中小学49所、幼儿园61所,新增学位5万个;与北京阜外医院合作建设心血管病培训中心,新建建市第三人民医院、市妇女儿童医院;柔性引进183名全国一流的医疗人才。开展园林式街区、社区和单位创建,实现“300米见绿、500米见园”;对主城区50千米的12条河流进行了系统治理,绘就出“城在林中、家在园中、人在景中”的山水城市新画卷。

新闻速读
INWENSUDU

工信部
“一证通查”互联网应用增至25款

本报消息 近日,工信部“一证通查”服务迎来升级。服务新增接入今日头条、携程旅行、拼多多、饿了么、爱奇艺、小红书、大众点评、贝壳找房、链家9款互联网App,用户本人名下手机号码关联互联网账号的可查范围扩增至25款。

据悉,针对一些用户反映的名下电话号码关联互联网账号查询难、解绑难等问题,工信部此前推出了“一证通查”服务。用户通过微信公众号“工信微报”,点击“服务”按钮,选择“政务服务”中的“一证通查”,可查询本人名下手机号码关联的互联网账号数量。查询结果会通过短信的形式发送至用户手机。如用户对查询到的移动电话卡号或互联网账号结果有异议,可联系对应电信企业或互联网企业,查询明细信息,并按照相关攻略进行注销、解绑等操作。

市场监管总局
市场监管信用修复将设全国统一平台

本报消息 市场监管总局近日对外发布消息称,正在加快推进市场监管信用修复全国统一平台的开发建设,预计将于今年年底或明年年初上线,全面支撑高效办成信用修复“一件事”。

统一平台建成后,将充分发挥国家企业信用信息公示系统在经营主体信用信息归集公示方面的优势,为经营主体提供违法失信信息查询、信用修复申请服务。经营主体只需通过国家企业信用信息公示系统首页的电子营业执照登录统一平台,即可一键获取行政处罚、经营异常名录、严重违法失信名单等违法失信信息,全方位了解自身信用状况。全国各级市场监管部门公示的各类违法失信信息,经营主体均可一键申请信用修复,通过跨省数据传输通道,实现异地信用修复。

国家数据局
将谋划并组织实施一批重大项目

本报消息 国家数据局日前召开全国数据系统投资工作视频会,会议提出,将围绕影响数据事业发展的重点问题,谋划并组织实施一批具有示范带动作用的重大项目。

国家数据局有关负责人表示,要统筹自上而下和自下而上,确保项目质量,充分考虑不同行业、不同地区的发展情况,组织一批符合地方实际、满足应用需求的项目。在统筹抓好“硬投资”和“软建设”,发挥政策组合效应方面,要把项目建设和数据领域的配套改革结合起来,充分发挥规划引领作用,推进适数化改革,出台有针对性和操作性的配套制度和政策。

此外,国家数据局提出,2025年的数据系统投资工作既要与“十四五”规划落实相结合,做到“项目跟着规划走、资金跟着项目走”,还要与“十五五”发展需求衔接。