

优化营商环境 助力高质量发展

兖州：“政务体验官”零距离感受政务服务

■本报记者 徐斐
本报通讯员 张美荣 王众

年后上班第一天早上，兖州区不动产登记中心副主任宋朝辉来到区为民服务中心公安分局服务窗口，咨询护照办理等问题。他其实还有个身份，那就是作为一名政务服务体验官，体验公安局服务窗口的服务态度、业务水平、疑难问题解决等，通过亲身感受体验办事流程，提出改进措施。

据了解，为切实做好政务服务工作，去年11月，兖州区行政审批局成立政务服务体验官专班，共抽调窗口单位业务骨

干7人，以群众身份针对各办理事项尤其是高频事项，全流程体验群众办事感受，查问题、找不足、补短板，从而不断提高办事群众和企业的满意度。政务服务体验官工作专班人员，坚持问题导向，采取集中体验和亲身体验相结合的方式，针对每项业务，从头到尾进行一次全流程体验，找出可以进一步优化的环节，形成常态化机制，达到自我完善、自我革新、自我提升的目的。

“通过今天的体验，我认为需要加大交警、出入境、治安等公安相关政策的宣传力度，进一步提高群众的知晓率，切实提供一

次办好服务，尽量让群众少跑腿或者不跑腿。”咨询完相关业务的宋朝辉评价说。目前，体验官专班已对不动产登记中心、房产交易、公积金等九个窗口单位开展集体体验活动，共计发现体验问题47项，其中立即整改事项16项，限期整改事项31项。问题涉及事项办理流程方面4项；政策宣传解读方面13项；政务服务态度作风方面2项；政务服务管理、办事效率方面28项。体验发现问题通过督办方式，窗口单位已全部整改落实，并建立了问题整改台账。兖州区政务服务体验官专班组长王振江介绍说，“我们将建立体验工作长效机制，以群众身份从群众

角度出发，体验范围延伸到镇街大厅，坚持问题导向，实现自我革命，自我完善，自我提升，对体验问题实现闭环管理、彻底解决。”

除此以外，兖州区还立足企业群众实际需求，设置了“找茬窗口”“办不成的事”反映专窗，认真对待群众的合理诉求，做到有访必应，有信必复。在探索“延时服务”的基础上，开展预约服务、跟踪服务、提醒服务、节假日特事特办等多元化服务模式，开通“一站式服务”“绿色通道”等特色服务，切实提高工作效率，稳步提升企业和群众的获得感和满意度。

我们的节日·元宵节

社区元宵甜蜜蜜

■本报记者 梁琨
本报通讯员 郭焕丽

正值元宵佳节，梁山县水泊街道水浒街社区内格外热闹，网格员们一大早就来到了包保的小区，今天他们要完成一项“甜蜜的任务”。“孙大娘，我来给您送元宵了。”80岁高龄的孙大娘拉着网格员邵爱青的手，把她迎进门，一碗热腾腾的元宵，让孙大娘倍感节日的温暖。水浒街社区内老旧小区多，居住着许多像孙大娘一样的空巢老人。如何摸清老人实际需求，开展精准化的社区服务？成为社区网格员共同面对的一大难题。

“宋凤芝，93岁，独居，腿脚不灵活，需要定期走访”……网格员解瑞芝的工作笔记中详细地写下了老人生活上的困难。摸清情况，靶向施策，针对群众不同的需求，水浒街社区定制服务方案21个。“网格管理越精细，我们的服务便越精准。”水浒街社区党委书记黄华表示，网格化管理水平的提高有效提升了社区基层治理能力。

密切联系群众，关键靠社区；社区做好精细化管理，关键在织密小网格。为优化治理，水浒街社区党委积极探索构建了“五纵三横”党建网格体系，在纵向上明确街道党工委、社区党委、小区党支部、楼栋长、党员中心户五级责任链条，在横向上把小区党支部分别建在实体网格上，将支委会成员、物业、居民志愿者纳入网格管理队伍，进一步延伸基层治理触角，小网格撬动了大治理。

近年来，梁山县水泊街道按照“一个网格、一员负责、社会参与”的原则，不断优化网格化管理水平，将疫情防控、安全宣讲、民意诉求、志愿服务、反诈APP推广等服务事项全部纳入网格，实行精细化管理，精准化服务，充分调动网格员、楼栋长、志愿者等群体的先锋作用，实现了“层层有人抓、事事有人管、人在网中干、事在格中办”的工作格局。



元宵节到来之际，我市以不同形式活跃市民的节日文化生活，让群众度过一个丰富多彩的元宵佳节。图为任城区阜桥街道贤路街社区举办的“趣味猜灯谜 欢乐闹元宵”活动现场。

■记者 陈硕 通讯员 丁灿 摄

鞭炮变彩灯 元宵味更浓

■本报通讯员 赵延怀

“今年元宵不放鞭炮了，用买鞭炮的钱买了彩灯带挂在家门口和路边的绿化树上，这五颜六色的彩灯才更有元宵节的味道！”2月15日，在汶上县康驿镇东宋庄村曾庆英家门口、大门口、屋檐上、路边的绿化树上，一

排排的五彩斑斓彩灯渲染出浓厚的元宵节氛围。

在康驿镇，像曾庆英家这样不放鞭炮挂彩灯过元宵节的可不在少数。为持续深入推进大气污染防治工作，保卫碧水蓝天，文明节俭过大年，结合疫情防控形势，烘托浓厚的新年氛围，康驿镇通过在镇主要路

段、广场等地悬挂彩灯、举办线上春晚等方式过年，并倡导村民杜绝鞭炮，改挂彩灯、观看线上春晚等文明节俭方式过年。

“不放鞭炮挂彩灯，不仅更能渲染浓厚的节日氛围，这种文明过元宵节的方式更容易被广大村民所接受。”康驿镇党委委员王春燕说。

“税力量”助“济宁制造”走向冬奥

■本报通讯员 孙昂

北京冬奥会开幕式上，一块巨大的“冰瀑”吸引了全球目光。“黄河之水天上来”的唯美意境在“冰瀑”屏幕中展现得淋漓尽致，给观众们带来了强大的视觉冲击，让人们再一次感叹冰雪的魅力。

支撑起“冰瀑”屏幕的大型钢架为成就这番魅力发挥了巨大作用，这个高60米的巨大“铁块头”是妥妥的“济宁制造”，其生产厂家来自于济宁市兖州区的山东经典集团。作为高新技术企业，能把产品送上“冬奥”舞台，其动力是企业源源不断的创新能力，而这背后，税收的帮扶力量不可小觑。

据了解，2019年以来，济宁市兖州区税务局累计为经典集团办理增值税留抵退税

和出口退税1430万元，有效地缓解了企业资金压力，促进企业将更多资金投入 to 新产品研发中，企业的创新力更足。

经典集团财务负责人杜福生表示，“税费优惠政策的施行让我们节省了税款，税务局专家式辅导减轻了我们的办税负担，税收政策和税务服务双向发力，为我们推出更多优质产品带来足够信心。”正是有了这种信心，经典集团才能够在冬奥舞台上占据一席之地，让“济宁制造”在鸟巢里精彩亮相。

同样把产品送进冬奥赛场的还有嘉祥县建华中兴手套股份有限公司，由其自主研发的防切割滑雪服成为冬奥赛场上运动健儿的“超级装备”。一直以来，该公司生产的滑雪服、滑雪手套、防护用具等产品备受冰

雪运动员青睐，多种产品出口至美国、加拿大等国，在全球滑雪手套市场占据重要市场份额。

据建华中兴手套股份有限公司负责人陈建华介绍，科技创新一直是企业健康发展的“关键一招”，特别是近年来国家对高新技术企业帮扶力度持续加大，企业参与市场竞争的信心更足、动力更强。陈建华专门提到，税收优惠政策给企业带来的支持力量特别重要。2021年，研发费用加计扣除政策出台后，建华中兴手套研发费用累计扣除金额315万元，再加上企业享受高新技术企业低税率优惠政策，累计减免税款126万元。“真金白银”的税收优惠，无疑给企业发展注入了“强心剂”。

近年来，系列减税降费政策接二连三出

台，持续为企业减负松绑，增强了市场主体活力，为助力企业跳跃式发展带来勃勃生机。和税收优惠政策同时出台的，还有税务部门“一对一”式的贴心服务。早在去年，嘉祥县税务局就为包括建华中兴手套股份有限公司在内的近百余家企业建立了“一户一策”服务方案，为企业推出定制式套餐服务，得到了企业高度认可。

今年，新一轮减税降费强势来袭，“大规模、组合式”税费优惠政策将持续发力，为企业带来更多看得见的“实惠”。济宁市各级税务部门将围绕企业需求，优化服务措施，落实“一户一策”，更好保障税费优惠政策精准直达，为企业高质量发展注入源源不断动力，助力更多“济宁制造”登上国际舞台。

柔弱双肩撑起两个家

——记济宁好人之星马爱真

■本报记者 王玺

在汶上县康驿镇水店村，有这样一位农村妇女，她无微不至地照顾着生活完全不能自理的母亲和婆婆，精心把五个孩子抚养成人，她坚强乐观，不说苦不说累，用柔弱的双肩，撑起飘摇欲坠的两个家庭，用爱的清泉滋润着每个家庭成员的心田，她就是马爱真。

出身苦难 她是家里的顶梁柱

今年45岁的马爱真出生在一个特殊的家庭，父亲患有眼疾，母亲患有精神疾病，50多岁开始又因白内障造成双眼失明，弟弟也不幸患有精神疾病。特殊的家庭环境培养了马爱真坚强乐观、勤劳勇敢的性格，从小她就扛起了所有的家务和地里的农活，还将父母和弟弟照顾得周到妥帖。

弟弟结婚生子后，因为弟媳患有哑疾，刚怀孕不久的马爱真担心情况特殊的弟弟和弟妹照顾不好刚出生的侄子，便同丈夫商量想把侄子带在身边抚养，在得到丈夫的支持后，小侄儿便成为马爱真家的第一个孩子。

7个月后的马爱真的大女儿也出生了，同时养育两个年幼的孩子，还要兼顾娘家的大小事，马爱真没有半句怨言，在她看来，丈夫务工赚钱，婆婆帮着操持家务，孩子们健康可爱，生活就幸福。随着孩子渐渐长大，她又承包了一些地补贴家用，一切都向着好的方向发展。

命途多舛 她撑起两个家

然而，生活总是一波未平一波又起。16年前，一向身体健康的婆婆王勇英患上了老年痴呆症。婆婆生病后，无法再帮着马

爱真打理家务，而且生活起居都需要别人照顾，有时还会大小便失禁，对此马爱真从不抱怨，给婆婆擦澡、换衣服，不让婆婆觉得身体不舒服。

2012年，马爱真的小侄女出生了，仅仅一年，马爱真的三儿子也出生了，马爱真成了5个孩子的妈。“小儿子拉了，小侄女尿了，二儿子要穿衣服，两个上初中的孩子要准备早餐了……那时我真是忙得脚不沾地，但能看到孩子们健康成长，我觉得一切都是值得的。”马爱真说。

2019年，马爱真的父亲被一辆轿车撞伤后住进了医院，马爱真衣不解带在医院照顾了整整三个月，丈夫更是辞了工，把岳母接到家中与母亲一起照料。在父亲弥留之际，已经说不出话来的老人一直拉着马爱真的手流泪，她深知父亲的牵挂，便对父亲说一定好好照顾家里，让他放心。这是马爱真对父亲的誓言，更是她一直坚守的事情。

奋力实现一季度
信贷投放“开门红”

本报济宁讯(记者 鲍童)2月14日下午，全市银行机构一季度信贷投放“开门红”专题会议召开，总结前期信贷投放工作，分析当前面临的形势，就实现一季度全市新增贷款增长“开门红、开门稳”进行专题安排部署。

会议要求，要紧盯目标，增强夺取信贷投放“开门红”的紧迫感，对任务目标进行细化、分解，压实投放责任，强化分析调度和部门协作，找准着力点，充足发力，精准发力，靠前发力，保增量、优结构，确保完成任务目标。要强化重点领域金融支撑，精准开展政金企合作对接活动，主动服务、靠前服务，切实加大对重点领域信贷投放力度。要切实强化制度保障，加强信贷投放监测考核工作，突出重点、提前安排，努力打好信贷投放“开门红”主动仗，为全市经济增长贡献金融力量。

市地方金融监管局、市人民银行、济宁银保监分局相关负责人，各市级银行机构主要负责人参加会议。



强化信用培育扶持 推进诚信企业建设
我市再增6家高级认证企业

本报济宁讯(通讯员 房伟)近日，通过“信用培育+认证”模式，我市6家企业顺利通过海关AEO高级认证，全市AEO高级认证企业数量增至19家。2021年，19家AEO高级认证企业实现进出口143.9亿元，占济宁市进出口总额的21.2%，外贸发展“领头羊”作用更加凸显。

AEO是Authorized Economic Operator的简称，即“经认证的经营者”。目前我国已经与包括欧盟、日本、韩国在内的全球22个经济体48个国家(地区)海关实现AEO互认，互认国家(地区)数量居全球首位。AEO企业除享受本国海关的通关红利外，还享受互认国的通关便利，AEO已成为国际贸易中的“金字招牌”。

“获得AEO高级认证企业在进出口环节可以享受海关最低查验率、免除担保、优先通关、专设协调员等多项便利措施，将极大提高企业进出口信誉度，提升产品在国际市场上的竞争力和影响力。”济宁海关企业管理科科长刘广说。

强化AEO相关工作措施、加大企业信用培育力度，是济宁海关进一步优化口岸营商环境、提升企业获得感的有力抓手。2021年以来，济宁海关实现全市11县区AEO政策宣讲全覆盖，让认证企业充分了解并运用用好海关通关便利措施；建立辖区认证企业培育库，充分发挥协调员作用，围绕济宁市重点支持的行业领域和重点企业，开展“一对一”跟踪培育；积极推进22项企业信用管理措施落地，不断扩大高级认证企业示范效应，让高级认证企业真正享便利、得实惠，成功帮助11家企业通过AEO高级认证。

今年，济宁海关将积极落实山东省和青岛海关抢抓RCEP机遇先期行动计划，将与“一带一路”沿线国家、中东欧国家、AEO互认国家、RCEP成员国间有贸易往来的企业作为重点培育对象，加大对战略性新兴产业的信用培育和扶持力度，壮大济宁市经济发展新动能。

为佳节护航 为团圆守岁

■本报记者 王玺
本报通讯员 李晓景

新春走基层

“岁序更替，华章日新”。一年一度的春运如期而至，在全国人民准备喜迎佳节的重要时候，济宁市公安局机场分局全面进入“春运模式”，统筹做好春运安保和常态化疫情防控，全力维护空防安全和机场治安持续稳定。

春运第一天，在济宁工作的成都小张夫妇抱着年仅5个月的孩子，急冲冲地走进了市公安局机场分局候机楼派出所。原来，小张夫妇准备带着孩子回成都过年，由于孩子出生医学证明在成都老家，也没有给孩子入户口，机场安检拒绝孩子登机，没有办法的小张夫妇只能抱着最后一丝希望来到了候机楼派出所寻求帮助。机场分局民警在详细了解情况后，经过多方联系，通过大数据分析，确定了孩子身份信息后，及时为孩子办理了临时乘机证明，小张夫妇终于带着孩子顺利登上了返乡飞机。

其实，像这样的旅客求助是机场分局民警每天都会遇到的情况，帮母亲找回孩子、帮重症旅客送医救治……一年365天，他们每天坚守在岗位上，始终将旅客的“小事”当作“大事”来办，越是到春节，肩上的责任就越大，这样的生活，他们早已习惯。

“请各位旅客出示健康码并配合进行体温检查，按不同检测卡口站好队，大家排队等候时请注意保持1米间隔……”今年是疫情防控常态化的第二个春节，随着节日脚步的临近，济宁机场客流高峰一波又一波到来。除接出警之外，疫情防控工作已经全方位融入民警的工作和生活中，并升级成为一项重大的政治任务。在疫情防控常态化的要求下，机场分局结合济宁机场实际情况，增设了疫情防控检测卡口，加强旅客测温、健康码查验等检查力度，全力做好机场换乘通道等公共场所各项防控措施，落实“零报告”制度，为疫情防控做出应有的贡献。

此外，机场分局全面加强机场社会面管控，局长徐志新对各个执勤岗位和重点部位进行了检查，在充分调研基础上，提前制定了安保方案，确保岗位职责全面落实。全体民警没有半分懈怠，除了留下值班人员外，其余民辅警全部到机场前沿开展工作。他们每天早晨7点多就上岗，分布在各个点位，晚上12点多才下班，全员坚守在一线，不间断开展武装巡逻和盘查，坚持显性用警，提高见警率，震慑违法犯罪，全力维护了机场的治安稳定。

“从警三十年了，每个春节都要在岗工作。没法回家陪家人过年，都已经成了一种常态，不过家人也习惯了，坚守就是年，看到群众可以过一个平安祥和的春节，我自己感到很满足，觉得工作也有价值。”提起年年春节坚守岗位，候机楼派出所民警李建军笑着说。过年，对于很多人来说，是团圆，是相聚，可对于机场分局的这些民警们来说，过年却意味着春运，意味着加班，但是他们无怨无悔，用自己的辛勤工作让返乡心切的人们，走得更安心、更安全。

致歉信

尊敬的社会公众：
我是汶上县人民检察院
院技检民公诉前【2021】
370830000004号案民事公
益诉讼犯罪嫌疑人芮婷婷，
因侵犯公民个人信息损害
了社会公共利益，我诚挚地
向社会公众道歉。
致歉人：芮婷婷
2022年2月14日