

机关建设

（“振兴新突破、我要当先锋”专刊）

第7期

中共沈阳市发展和改革委员会机关委员会

2022年3月23日

在创新中求突破 在服务中当先锋 市发改委着力优化收费政策咨询受理方式

收费政策事关百姓衣食住行，直接影响百姓幸福感、满意度，市发展改革委收费管理处党支部坚持人民至上理念，积极响应市委、市政府“振兴新突破，我要当先锋”专项行动号召，努力在创新工作方法上求突破，在服务群众上争当先锋。收费管理工作变被动为主动，变无备为常备，变“现炒”为“自助”，探索出优化政策咨询受理方法的新路。一是建立收费政策投诉咨询受理台账。自2022年1月起，全面收集整理群众通过电话、平台等渠道提出的政策咨询和投诉问题，开展月度汇总和分析，梳理那些让群众最头疼、最烦心的收费问题，以及相关收费政策。今年以来，已累计收到群众投诉咨询37件，主要涉及停车服务收费、物业费、电梯费、装修垃圾清运费、卫生费等5项收费政策。二是制作高频咨询收费政策解读模

板。综合年初以来收费政策咨询受理情况，制作收费政策解答模板。用最规范简短的语言，一次性告知政府价格管理权限、收费政策调整变化、现行收费标准等问题。向社会群众敞开大门，党支部所有同志都可以随时解答群众的咨询和投诉，大大提升工作效率和服务质量。同时，相关收费政策根据群众关注问题的变化不断进行动态调整和完善。三是落实“第一受理人”工作责任。每名接到群众咨询的同志认真履行首办责任，务必讲清收费政策或者解决路径，绝不让百姓再走冤枉路。鉴于很多投诉咨询的当事人为老人、很多问题多年未解决、投诉人带有明显的不满情绪等情况，工作人员始终保持耐心细致服务态度，要求每名同志坚决杜绝“这事不归我们管”之类的语言，让每一名群众真切感到“找对了门、找对了人”，既要做好称职的政策解读者，也要做暖心的情绪调解员。收费管理处党支部努力创新工作方法，用政策解决问题，用服务温暖民心，收到了良好的社会反映。