

服务优胜窗口

充分发挥窗口作用

今年以来,市行政审批局经济审批处窗口履职尽责,积极参与疫情防控工作,通过容缺受理模式,尽心竭力助推企业复工复产。一季度,该窗口共接听电话和接受现场咨询4000余次,完成各类审批事项1000余件,收到锦旗1面。

牵头“开办企业”,优化营商环境。市行政审批局经济审批处窗口始终把服务好企业作为优化营商环境的关键举措,为企业提供专业化、便利化服务。做好企业开办“一件事”服务,全流程帮办企业登记、公章刻制、税种认定、银行开户、社保登记及公积金账户开户,0.5个工作日办结开办企业手续。推行企业开办业务全链条式办理,企业开办相关部门共享登记信息、并行办结业务,对各环节实行“分钟式”管理,做到

开办企业“全程无纸化、不见面”。发挥牵头开办市直企业的部门职责,每月统计分析全市企业开办情况,形成专题材料;开展企业开办堵点难点问题调查研究,形成调研报告和工作建议;印发《淮安市企业开办“一件事”工作方案》,明确我市企业开办工作的下一步工作思路和工作要求;开发企业开办统计分析系统。

落实惠企政策,助企复工复产。市行政审批局经济审批处窗口不断深化“放管服”改革,为企业纾困解难,打通惠企政策落地的堵点难点,简化“不见面”审批的覆盖率,通过电话、微信等方式指导企业,促进企业设立、变更登记全程电子化。企业设立登记全程电子化率达100%,进一步压缩审批时限,推动企业设立登记“审核合

为民服务小窗口

为深入践行“像周总理那样勤政为民,像对亲人一样惠企便民”的“双像”政务服务理念,市交通运输局窗口积极引导工作人员牢固树立以人民为中心的宗旨,凝神聚力打造绿色、数智、法治、美好“四个政务”,以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

创新服务方式,切实提高办事效率。市交通运输局窗口从惠企便民角度出发,充分运用信息化手段,利用微信群为企业提供船舶检验预约、检验进度查询等服务,全面优化船检流程,落实小船免检、远程检验措施,为有需要的企业群众提供“上门”服务,结合实际把“放管服”改革落到实处。新一轮疫情发生后,船用产品型式认可办理受到影响,为保障企业正常生产,船检人员加班加点对产品逐台检验,全市船舶申

请检验率达100%、证书签发合格率达100%。同时,窗口聚焦经营性道路客货运输、道路危险货物运输、巡游出租汽车等重点领域的电子证照推广工作,通过积极宣传上级政策、耐心解答群众疑惑、主动帮助群众申领等方式,推动电子证照的广泛应用,切实提升窗口服务水平。相关政策实施以来,在窗口申领的道路运输电子证照2300余张。

做好事项整合,全面提升服务质量。为进一步优化营商环境,提升服务质量和效能,避免窗口办事人员聚集,根据业务特点、办件频率、窗口归属等特点,市交通运输局窗口调整流程设置,分类梳理、重新整合,集中汇集窗口相关事项,将权利事项清单中的430个整合为16个;将更加简洁清晰的业务名称导入叫号系统,让办事人取号更加

打造高效便民平台

便捷的服务理念,不断优化服务举措和服务方式,提升服务效能。推动窗口规范化建设,明确工作职责、工作流程、工作规范,制定企业登记综合服务窗口绩效考核办法,将审批服务进一步向前延伸。开展审批标准化建设,编印《企业自备文书示范文本》、《审批事项提交材料规范》和各类许可事项办理指南。强化业务素质培训,采取每周例会、每周一学、案例分析、以老带新等方式,开展业务学习和培训。

内修外炼,提升服务水平。市行政审批局经济审批处窗口秉持高效、便

捷的服务理念,不断优化服务举措和服务方式,提升服务效能。推动窗口规范化建设,明确工作职责、工作流程、工作规范,制定企业登记综合服务窗口绩效考核办法,将审批服务进一步向前延伸。开展审批标准化建设,编印《企业自备文书示范文本》、《审批事项提交材料规范》和各类许可事项办理指南。强化业务素质培训,采取每周例会、每周一学、案例分析、以老带新等方式,开展业务学习和培训。

捷的服务理念,不断优化服务举措和服务方式,提升服务效能。推动窗口规范化建设,明确工作职责、工作流程、工作规范,制定企业登记综合服务窗口绩效考核办法,将审批服务进一步向前延伸。开展审批标准化建设,编印《企业自备文书示范文本》、《审批事项提交材料规范》和各类许可事项办理指南。强化业务素质培训,采取每周例会、每周一学、案例分析、以老带新等方式,开展业务学习和培训。

捷的服务理念,不断优化服务举措和服务方式,提升服务效能。推动窗口规范化建设,明确工作职责、工作流程、工作规范,制定企业登记综合服务窗口绩效考核办法,将审批服务进一步向前延伸。开展审批标准化建设,编印《企业自备文书示范文本》、《审批事项提交材料规范》和各类许可事项办理指南。强化业务素质培训,采取每周例会、每周一学、案例分析、以老带新等方式,开展业务学习和培训。

先进个人

追求暖心服务 书写精彩人生

市公积金中心窗口有一位全能的“门面担当”,他是大爷大妈口中“那个不错的小伙儿”、办事群众五星好评的“眼镜小哥”、公积金提取业务技能等级的“王者”。他,就是陆阳。“服务明星”“先进个人”“双像政务人”等称号,是组织给予他的荣誉,更是办事群众对他的认可。

强练业务基本功,扎根办事群众中。作为一名“窗口人”,陆阳推己及人,让缴存职工“有所获”“亦有回音”。业务受理过程中,他常常换位思考,站在缴存人角度,用通俗易懂的话语为其答疑解惑。面对办理材料,他“火眼金睛”,总能在细微处发现端倪,第一时间通过内网平台,联系银行、不动产登记部门、外市公积金中心等单位核查信息。业务办结后,他不忘和办事人多聊几句,积极推介公积金线上自助办理平台,让“信息多跑路,办事人少跑腿”。根据长期的工作经验,他总结出“一问二看三核查”工作口诀,并多次分享自己的工作心得,帮助同事共同成长。

延时工作迟“打烊”,上门服务显真情。为让缴存职工“不跑空”,陆阳的窗口总是最迟“打烊”,主动为缴存职工提供延时服务已成为他的工作常态。他说:“缴存人不走,我不走。”他为办事群众提供暖心体贴的服务,受到大家点赞好评。尤其是在市行政审批局窗口搭建的“准上关爱一件事”——“退休一件事”平台上线后,为保证公积金应提尽提,他更是忙完线下忙线上,主动放弃休息时间,加班加点审核材料,通过电话指导退休



职工线上提取。为打通与困难职工间的“最后一公里”,他积极加入市区营业部便民服务小分队,多次为缴存职工提供上门服务。

锤炼思想促成长,坚定信念不动摇。近年来,陆阳一直努力向党组织靠拢,他光荣地成为一名预备党员。一直在一线工作的他,深切体会到脚下沾有多少泥土,心中就沉淀多少真情。新一轮疫情发生后,他积极报名参加社区疫情防控志愿者服务队,利用休息日协助社区开展体温测量、车辆登记、人员分流等工作。在全市住房公积金系统庆祝建党100周年党史知识竞赛中,他表现突出,荣获三等奖;休息日,他多次携家人走进爱国主义教育基地,重温红色经典影片,赓续红色血脉,传承红色基因。工作9年,陆阳从热血澎湃的毕业青年到独当一面的“业务一哥”。他始终坚信,小窗口也能折射耀眼光芒。(市公积金中心窗口)

优秀窗口负责人

践行“双像”服务理念



今年上半年,倪红带领窗口人员积极参与全市企业开办“一件事”工作,承接开办零售药店“一件事”试点工作,依法依规开展行政审批工作,深化“放管服”“证照分离”改革,打造一流营商环境,助力全市高质量跨越发展。通过高效服务、容缺受理模式等用心服务企业,共接听电话和接受现场咨询千余次,收到锦旗2面、表扬信1封;完成各类审批事项1264件;企业登记1021件(占总办件量的80.78%),其中设立登记264件、变更登记326件、注销登记266件及其他登记事项165件;食品生产许可176件,其他许可事项67件。

深化电子政务应用,帮助企业“主动跑”。充分利用“江苏省企业开办全链条”集成服务平台,大力推行企业营业执照和电子印章及手机端、自助端的应用,实现“网上可办”向“全程网办”“好办易办”转变。

加强多方协作配合,促进数据“快速跑”。推行“联合办理”,将材料整合为一张表,形成“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证”的审批服务模式。线上提供咨询、查询、申报、审批等服务,线下提供异地接件和帮办代办服务,深化政务服务“跨省通办”“异地通办”。通过线上推广“江苏省企业开办全链条”申报平台,线下设立企业开办“一件事”服务专区,实现企业设立登记、公章刻制备案、银行预约开户、发票票种核定、社保账户登记、公积金账户登记、医保账户登记7个环节一体化服务。

优化企业开办集成服务,实现服务“提速跑”。推进企业全生命周期服务集成改革,优化集成审批模式,从压缩时间、简化流程入手,进一步规范告知

应用,实现“网上可办”向“全程网办”“好办易办”转变。

把环境准入关,同时按县区(园区)分别制作生态环境管控单元与项目准入指南环保政策口袋书,为各县区(园区)提供项目招引政策依据。她所负责的窗口严格执行环评审批正面清单制度,对环境影响总体可控、受疫情影响较大、就业密集型等行业,实行环评文件告知承诺制,重大项目环评审批按照流程及时受理,努力压缩建设项目环境影响评价审批时间(不含入海排污口设置审批和辐射建设项目),环境影响报告书的审批时限进一步压缩至18个工作日。同时,积极采取环评审批网上受理与办理服务、快递邮寄批文等便民措施,推动环评审批由“最多跑一次”变为“一次不跑”“不见面”审批。这些措施有效降低了企业成本,优化了营商环境,广受企业好评。

强化政策支撑,助力绿色发展。为进一步优化营商环境,杜长春带领处室人员严格落实“三线一单”管控要求,划定352个生态环境管控单元,先后批复1000多个建设项目环评报告,从源头

打造一流营商环境

把环境准入关,同时按县区(园区)分别制作生态环境管控单元与项目准入指南环保政策口袋书,为各县区(园区)提供项目招引政策依据。她所负责的窗口严格执行环评审批正面清单制度,对环境影响总体可控、受疫情影响较大、就业密集型等行业,实行环评文件告知承诺制,重大项目环评审批按照流程及时受理,努力压缩建设项目环境影响评价审批时间(不含入海排污口设置审批和辐射建设项目),环境影响报告书的审批时限进一步压缩至18个工作日。同时,积极采取环评审批网上受理与办理服务、快递邮寄批文等便民措施,推动环评审批由“最多跑一次”变为“一次不跑”“不见面”审批。这些措施有效降低了企业成本,优化了营商环境,广受企业好评。

强化政策支撑,助力绿色发展。为进一步优化营商环境,杜长春带领处室人员严格落实“三线一单”管控要求,划定352个生态环境管控单元,先后批复1000多个建设项目环评报告,从源头

把环境准入关,同时按县区(园区)分别制作生态环境管控单元与项目准入指南环保政策口袋书,为各县区(园区)提供项目招引政策依据。她所负责的窗口严格执行环评审批正面清单制度,对环境影响总体可控、受疫情影响较大、就业密集型等行业,实行环评文件告知承诺制,重大项目环评审批按照流程及时受理,努力压缩建设项目环境影响评价审批时间(不含入海排污口设置审批和辐射建设项目),环境影响报告书的审批时限进一步压缩至18个工作日。同时,积极采取环评审批网上受理与办理服务、快递邮寄批文等便民措施,推动环评审批由“最多跑一次”变为“一次不跑”“不见面”审批。这些措施有效降低了企业成本,优化了营商环境,广受企业好评。

把环境准入关,同时按县区(园区)分别制作生态环境管控单元与项目准入指南环保政策口袋书,为各县区(园区)提供项目招引政策依据。她所负责的窗口严格执行环评审批正面清单制度,对环境影响总体可控、受疫情影响较大、就业密集型等行业,实行环评文件告知承诺制,重大项目环评审批按照流程及时受理,努力压缩建设项目环境影响评价审批时间(不含入海排污口设置审批和辐射建设项目),环境影响报告书的审批时限进一步压缩至18个工作日。同时,积极采取环评审批网上受理与办理服务、快递邮寄批文等便民措施,推动环评审批由“最多跑一次”变为“一次不跑”“不见面”审批。这些措施有效降低了企业成本,优化了营商环境,广受企业好评。

市政务服务光荣榜

(一季度)

(一)服务优胜窗口

| | | |
|----------|----------|----------|
| 市行政审批局窗口 | 市市场监管局窗口 | 市税务局窗口 |
| 市交通运输局窗口 | 市卫健委窗口 | 市公积金中心窗口 |
| 市应急管理局窗口 | 市水利局窗口 | 市烟草局窗口 |
| 市自来水公司窗口 | 市供电公司窗口 | |

(二)优秀窗口负责人

| | |
|---------------|-----------------|
| 倪红(市行政审批局窗口) | 张士美(市行政审批局窗口) |
| 杜长春(市生态环境局窗口) | 简恩彬(市公安局窗口) |
| 潘伟(市发改委窗口) | 吴昊(市城建规费征收中心窗口) |

(三)先进个人

| | |
|------------------|------------------|
| 陆阳(市税务局窗口) | 毛涵(市税务局窗口) |
| 孙阳(市税务局窗口) | 周菁(市税务局窗口) |
| 周玉艳(市税务局窗口) | 朱红(市税务局窗口) |
| 凌俊甫(市住建局窗口) | 陆一(市住建局窗口) |
| 李娟(市住建局窗口) | 陈书芹(市公积金中心窗口) |
| 陆阳(市公积金中心窗口) | 李加龙(市人社局窗口) |
| 何宝华(市人社局窗口) | 田磊(市人社局窗口) |
| 单士闯(市人社局窗口) | 姜珊(市人社局窗口) |
| 张葵八(市医保局窗口) | 陈红(市医保局窗口) |
| 丁宏伟(市交通运输局窗口) | 谈敬海(市交通运输局窗口) |
| 刘静(市公安局窗口) | 葛慧颖(市公安局窗口) |
| 苏香(市行政审批局窗口) | 缪旗(市行政审批局窗口) |
| 余洁(市行政审批局窗口) | 牛红(市自然资源和规划局窗口) |
| 李颜妍(市自然资源和规划局窗口) | 王莹(市自然资源和规划局窗口) |
| 施海军(市自然资源和规划局窗口) | 诸雨韵(市自然资源和规划局窗口) |
| 左姣姣(市司法局窗口) | 李涛(市司法局窗口) |
| 王灏源(市生态环境局窗口) | 刘丽红(市应急管理局窗口) |
| 王秋洁(市文广旅游局窗口) | 严大卫(市总工会窗口) |
| 王鑫(市供电公司窗口) | |

市公共资源交易中心光荣榜

(一季度)

一、市公共资源交易中心

| |
|--|
| 服务明星:袁弛 |
| 优胜窗口: 市公共资源交易中心23号窗口(产权机电水利保证金/缴费通知书) |
| 优胜个人:王娟 |

二、各县区分中心优胜个人:

| |
|---------------------|
| 孙超(市公共资源交易中心清江浦分中心) |
| 刘旭(市公共资源交易中心淮阴分中心) |
| 刘晨韵(市公共资源交易中心淮安分中心) |
| 王荣荣(市公共资源交易中心洪泽分中心) |
| 严妍(市公共资源交易中心涟水分中心) |
| 潘明珠(市公共资源交易中心金湖分中心) |
| 陆燕燕(市公共资源交易中心盱眙分中心) |

先进个人

殷殷社保路



在平凡岗位上忠诚践行全心全意为人民服务宗旨,在窗口服务中扮演“排头兵”“模范生”角色,受到领导、同事一致好评,被办事群众亲切地称为“暖心小伙”。

立足本职,争当业务“排头兵”。工作中,田嘉积极发挥主观能动性,力争秒秒强化业务学习,夯实业务基础,提升工作能力。自2017年起,他先后牵头设计市内企业职工基本养老保险关系转移平台、市退役士兵基本养老保险补缴系统、市企业职工基本养老保险关系跨省转移平台改造等。2020年,由于业务能力突出,他被抽调到市人社局,参与全省人社业务一体化信息平台测试工作。测试期间,他发现100余项平台漏洞及问题,制定数据问题解决规则、口径50余项,为推动我市企业职工基本养老保险关系转移接续、征缴管理工作作出较大贡献。

拳拳为民情

真情服务,争当窗口“模范生”。长期以来,田嘉牢固树立为民服务意识,秉持严谨细致的工作作风,在完成各项任务的同时,在工作中找窍门、在服务中出点子,积极推行微笑服务、您好服务、主动服务、限时服务、预约服务等。他注重言传身教,毫无保留地将自己积累的业务知识和服务经验传授给新入职人员,提升窗口服务水平,营造积极向上、敢于探索的工作环境。工作以来,田嘉获得市政务服务中心服务优胜个人6次、服务明星1次、先进个人2次,获评“淮安文明职工”;连续四年在年度公务员考核中被评为优秀考核等次,尤其是2018年实行“综合柜员制”以来,近12个月的月办结业务量始终排名第一,并保持业务零失误、服务零投诉记录。

细致管理,争当群众“暖心人”。在担任人社业务一体化服务中心负责人期间,田嘉快速熟悉新业务,主动深入

窗口调研,认真听取企业群众诉求、科室同事呼声,全面掌握工作内容,从窗口职能、日常管理、人员素质提升等方面入手,先后完成咨询服务区改造、工伤支付专窗撤销及企业开办“一件事”服务专窗入驻等工作。他从调动窗口工作人员积极性入手,修订完善中心考核实施细则,组织大厅人员开展练兵比武等活动,不仅让办事群众真切感受到窗口服务水平在提升、服务效率在提高,还让窗口工作人员深切感受到组织的关怀。据统计,2021年,人社业务一体化服务中心共为市本级参保企业与群众办理业务61230件,其中“退休一件事专窗”共为2200名参保人员办理待遇审核。

风好正是扬帆时,不待扬鞭自奋蹄。窗口的一方空间,就是田嘉的人生舞台,未来,他将用青春和汗水继续谱写社保惠民新篇章。(市人社局窗口)

政务动态

一季度,市政务服务中心共受理各类审批事项298404件,办结298404件,办结率达100%。

政务服务中心投诉电话: 83888101

政务服务中心地址: 淮安市清江浦区清江浦分中心

第191期