

服务优胜窗口

擦亮“双像”政务品牌

淮安市行政审批局社会事务审批处窗口主要承办涉及饮用水卫生安全产品卫生许可、饮用水供水点卫生许可等卫生健康类事项,社会团体登记、民办非企业单位成立登记等民政类事项,人力资源服务机构许可、经营劳务派遣业务许可等人力资源类事项,经营高危险性体育项目许可等体育类事项,临时占道等城管类事项。全体窗口工作人员秉承“像周总理那样勤政为民,像对亲人一样惠企便民”的服务宗旨,一切从企业和群众利益出发,提效率、促规范、强服务,在惠企便民中践行初心使命。

提升惠企便民服务能力
提高即办件占比。时刻牢记依法行政和惠企便民两个主旨,处室窗口同志通过梳理办件流程、优化申报材料,不断缩短办

结时限,划转时处室承接事项均为承诺办件,现已全部缩短90%以上。

开展承诺审批。对“社会团体成立、变更许可”“民办非企业单位成立、变更许可”“基金会成立、变更许可”“人力资源服务许可”4个事项实行证明事项承诺审批。对4个事项的实行范围、适用对象、工作流程、审管联动等内容进行规范。

开展远程申办指导。针对申办人因申报材料不符合规范而反复修改等问题,处室建立全市医疗机构材料申报、业务咨询工作群,实现专人维护、按业务答疑、点对点辅助申报等功能。通过网络平台帮助申办人完成材料申报,力争申报事项一次性完成。

推动“标准化”建设走深走实
窗口服务标准化。围绕树立正确的

打造最优营商环境

服务意识、窗口人员标准化形象规范及禁忌、突发事件应急及投诉处理等10个服务标准化内容,进一步加强窗口政务服务标准化建设,提升窗口工作人员业务能力和服务水平。

线上流程标准化。通过合并同类材料、删减重复材料,减少办事人材料提供数量;通过绘制事项申报流程图,上传审批依据,让办事群众了解事项审批全过程;通过更新申报表和网上办事指南,完善网络平台申办内容,让网上申报平台更好地为群众服务,切实有效推动“不见面”审批的新模式。

线下流程标准化。从档案资料中挑选各项申报材料进行编辑整理,完成全部主事项的模板制作,建立申报材料标准化模板库,既规范了申办流程,又统一了申

报材料样式,让申办过程方便、易懂、规范,大大缩短了群众办件时间。

主动上门提供“零距离”服务
为了第一时间向企业宣传新政策、新规范、新依据,社会事务审批处窗口组织业务骨干多次赴企业,开展便民惠企上门服务,现场指导相关业务建设,为企业开通便捷通道,通过容缺受理、上门审批、快速发证等措施持续优化服务质量。

社会事务审批处窗口用实际行动帮助企业不走弯路,以热情周到的服务、快速的审批流程畅通许可通道,用心用情服务企业群众,持续擦亮“双像”政务服务品牌,打造最优营商环境。

(市行政审批局窗口)

先进个人

“医”心向党的医保人



淮安医保人坚守初心,始终牢记习近平总书记嘱托,用无私奉献的精神投入全面推进健康中国建设发展目标。

刘英杰就是淮安医保队伍中的普通一员,工作20年来,她始终坚守一线。尽管窗口工作任务繁重枯燥,但她深知“服务的背后是细节”,耐心地为服务对象解答答疑,让每位办事群众都感受到政策的温暖。

2021年,省人社一体化平台上线,这一年金保系统与人社系统进行业务拆分,在上级领导的统一部署下,为了市、县(区)医保经办机构能同步上线,刘英杰身兼多职、加班加点。在线上测试培训中,她充分发挥业务优势,多次提出合理化建议,积极参与联测讨论。

2022年3月,我市被确定为全省唯一参保征缴功能上线试点城市,要求在5月底前完成上线运行。时间紧、任务重,刘英杰作为专项工作小组成员,会同税务、项目开发及县(区)医保经办机构开展全流程联测,主动搜集现行政策与新模块的不匹配问题,合力解决测试中的业务边界和操作口径问题,对发现的问题反复沟通、协调解决。

刘英杰始终保持良好的学习劲头,深入领会新的文件精神,

严格准确执行业务规范。她利用业余时间,将十几年来征收政策仔细分类,整理形成《医保基金征收政策汇编》,印发成册,指导县区征收工作。多年来,她所经办的划拨金额无一出错,医保征收无一遗漏,受到参保单位及职工的一致好评。

不忘初心、方得始终,“决心、热心、细心、耐心”是她的初心。未来的道路上,刘英杰将继续做好医保服务工作,坚守平凡岗位,为助推医保事业再上新台阶、书写新时代跨越发展的精彩篇章贡献智慧和力量。

(市医保局窗口)

推动发展勇担当

2022年以来,市生态环境局驻市政务服务中心窗口针对严峻复杂的发展形势,坚持“项目为王、环境是金”工作导向,主动担当、积极作为,全力服务和保障重大项目,为推动全市高质量发展作出积极贡献。

实现全事项进驻,服务效能明显提升
针对全市重大项目攻坚,专门设立重大项目服务窗口,建立服务清单,针对项目特点,点对点开展服务、答疑解惑。按照“减材料、减时间、减环节、减费用”的“减证便民”服务要求,对办理流程进行梳理优化。创新建立“首问负责制”,对咨询涉生态环境其他业务的群众或企业,主动对接责任处室,提供联系方式,受到服务

对象的一致好评。

推进全过程跟踪,服务质量极大提高
制定实施《关于2022年重大项目挂钩服务的工作方案》,每一个重大项目明确一位挂钩服务领导、一名责任人和对接处室,实施动态跟踪、全程服务。及时更新重大项目评估服务台账,围绕项目需求,立足审批职能,及时跟进服务,做到“前期有人指导、报批有人协调、建设有人跟踪”,确保项目建设依法依规,不踩“红线”。切实强化市县(区)联动,适时组织部门会商,合力破解瓶颈问题,保障重大项目服务需求。

探索全流程优化,服务审批更为快捷
为进一步提升重大项目审批效率,

服务项目上水平

窗口力求环评审批及时受理、及时上会、及时研究、及时批复,规定集体审查研究时间缩短约2个工作日,环境影响报告书的审批时限由原来的29个工作日压缩至18个工作日。在服务江苏瀚康电子材料有限公司年产59600吨锂电添加剂项目环评过程中,所有审查、修改完善、集体研究均压缩在公示时间内完成,为公示募投提供了及时有效的保障。为此,江苏瀚康电子材料有限公司向市生态环境局送上锦旗和感谢信,对市生态环境局主动助企纾困和高效的审批服务表示感谢。

坚持全面貌亮相,服务形象深入人心
市生态环境局选派政治强、懂业务、擅服务的工作人员进驻窗口,窗口工作人员

不断加强业务学习,熟练掌握本职业,对服务对象提出的问题当场解释、当场答复,对所有办理项目承诺受理后按规定时限办结,切实提高办事效率。坚持打造综合性服务窗口,工作中与单位各处室做到密切配合,为服务对象提供优质、高效、透明、公开的服务,树立良好的窗口形象。

市生态环境局驻市政务服务中心窗口将持续创新优化营商环境,积极落实助企纾困各项措施,主动了解企业需求,帮助企业解决问题,提供高效审批服务,为建设项目早开工、早建设、早达效保驾护航,为我市经济社会高质量发展擦亮生态文明的底色。

(市生态环境局窗口)

优秀窗口负责人

坚守初心 提升纳税人满意度



陈亮,中共党员,市税务局驻市政务服务中心窗口负责人。他凭借多年财

务、审计、税务从业经验,在业务处理、部门协调、现场管理、征纳关系处理等方面都发挥了重要作用。他在办税服务过程中既能坚持原则,也能柔性执法,凭借强烈的责任心、过硬的工作作风和热情的服务态度,得到了纳税人的信任和认可,很多纳税人都喜欢找他咨询税收政策。

办税服务厅作为一线主要办税场所,担负着重要的宣传辅导职责,通过发放宣传资料、录制短视频、现场培训辅导等措施为纳税人缴费人解难题、减负担、办实事,营造一流的税收营商环境。为确保优惠政策直达快享,他们采取多种形式的内部培训,通过以考促学提高一线人员的政策业务水平。

办税服务厅位于纳税服务的最前沿,人流密集,疫情防控责任重大。作为窗

口负责人,陈亮根据疫情防控要求,组织大家多措并举认真落实各项疫情防控措施,保障办税服务厅平稳运行。充分做好防疫物资保障,定期为工作人员发放防护物资,在工作区域摆放免洗手液、酒精喷雾等,为纳税人提供安全的办税环境。规范做好现场管理工作,引导纳税人间隔一米以上排队,在休息等候区间隔落座。安排专人不间断巡查,及时提醒纳税人缴费人严格规范佩戴口罩。加强“非接触式”办税缴费服务,在咨询台进行分流,指引纳税人线上办理业务。

提升办税服务效率,为纳税人带来更好的办税体验,是办税服务厅工作的重中之重。2022年7月是税收大征期,进行办税群众不断增多,给现场管理带来巨大挑战。面对这种情况,陈亮带领大

家优化现场管理,多举措提高办税服务效率。通过数据筛选,办税服务厅主动联系批量办理业务的办税人,预约其在周末、低峰期等进行办理,切实减轻窗口压力。将窗口人员进行分组,选取业务能力水平较高的税务干部作为每组窗口的业务骨干,当窗口遇到复杂问题无法解决时,可第一时间请求其协助,有效避免业务卡顿。在申报高峰期,部分业务的简易业务由绿色通道专窗受理,充分缓解人员积压的压力。

税务部门业务复杂、管理难度大,但陈亮的出色表现使得税务窗口多次获评市政务服务中心的服务优胜窗口。在工作之余,陈亮不断学习专业知识,提高自身业务能力和知识水平,已取得注册会计师、税务师等证书。

(市税务局窗口)

恪尽职守 开拓创新 做惠民便企铺路人



先进个人

自担任市行政审批局社会事务审批处处长、窗口负责人以来,陈栋始终坚持以高标准、严要求、重管理、强便民、惠企优服务、创新改革促发展的理念,从精简申报材料、规范材料模板、优化审批流程入手,不断缩短办结时限,为企业和群众办理业务提供便利。他负责的窗口承接的各类事项办结率始终保持在100%,他带领全体窗口工作人员多次赴企业、社会组织,开展政策指导、现场答疑、上门审批等便民惠企特色服务,得到了企业和群众的一致好评。

全面开展改革工作。为更好地解决

市场“准入容易准营难”问题,他带领团队从企业市场准营申报材料多、表单重复提交、办理流程繁琐、办理时间长、企业重复跑腿等问题入手,开展“创业一件事”改革工作,主动联系旅馆、超市等15个行业涉及的审批部门,对改革行业涉及的事项进行整合、对流程进行再造,在线下设置“创业一件事”专区专窗,建设线上申报审批网络平台,推动一窗受理、并联审批、统一发证的便民改革。

承接全省试点任务。“创业一件事”改革工作得到省级领导的认可,其中,社会关注度较高的“新开办药店一件事”“开

店一件事”相继被定为全省试点,在原有“零售药店一件事”改革方案基础上进行提档升级,增加了并联审批事项,优化了申报审批系统,与省级平台完成对接,有效推动了改革试点工作。

陈栋先以饱满的热情和积极向上的工作态度,投身窗口服务,努力打造职业道德好、专业技术精、业务水平高、开拓精神强的窗口服务队伍,以跨越赶超的态势,向更高标准、更规范操作、更优质服务奋进,为我市经济发展作出应有的贡献。

(市行政审批局窗口)

市政务服务中心光荣榜

(三季度)

(一)服务优胜窗口

市行政审批局窗口 市自然资源和规划局窗口
市住建局窗口 市生态环境局窗口 市市场监管局窗口
市卫健委窗口 市税务局窗口 市烟草专卖局窗口
市应急管理局窗口 市自来水公司窗口 市市民卡窗口

(二)优秀窗口负责人

陈栋先(市行政审批局窗口) 陈红(市医保局窗口)
陈宏平(市自然资源和规划局窗口) 陈亮(市税务局窗口)
简恩彬(市公安局窗口) 耿开祥(市城管局窗口)

(三)先进个人

孙国伟(市税务局窗口) 徐锐(市税务局窗口)
张雪(市税务局窗口) 葛莹(市税务局窗口)
徐书杰(市税务局窗口) 葛淼(市税务局窗口)
庄永浩(市住建局窗口) 孟伟(市住建局窗口)
蔡海佳(市住建局窗口) 杨维佳(市住建局窗口)
程凤(市公积金中心窗口) 张静(市公积金中心窗口)
白利娟(市人社局窗口) 刘海燕(市人社局窗口)
张璨(市人社局窗口) 黄海(市人社局窗口)
文雯(市人社局窗口) 刘英杰(市医保局窗口)
张玮(市医保局窗口) 王丽(市交通运输局窗口)
张克勇(市交通运输局窗口) 徐伟(市自然资源和规划局窗口)
朱冬静(市自然资源和规划局窗口)
管志敏(市自然资源和规划局窗口)
罗茜(市自然资源和规划局窗口)
张玲(市自然资源和规划局窗口)
钱静(市公安局窗口) 葛慧颖(市公安局窗口)
陈娟(市司法局窗口) 王志梅(市司法局窗口)
丁恒(市卫健委窗口) 苏香(市行政审批局窗口)
李霜妍(市行政审批局窗口) 邵晴晴(市行政审批局窗口)
刘丽红(市应急管理局窗口) 沈欣华(市民政局窗口)
钱洁(市总工会窗口)

公共资源交易中心光荣榜

(三季度)

一、市公共资源交易中心

服务明星:李昭
优胜窗口:
市公共资源交易中心4号窗口(综合受理、医疗受理)
优胜个人:冯震红

二、各县区分中心优胜个人:

张楚晗(市公共资源交易中心清江浦分中心)
王练军(市公共资源交易中心淮阴分中心)
徐芳芳(市公共资源交易中心淮安分中心)
王美俊(市公共资源交易中心洪泽分中心)
王万雷(市公共资源交易中心涟水分中心)
李妍(市公共资源交易中心金湖分中心)
徐力勉(市公共资源交易中心盱眙分中心)

强化自身素质 提升服务效能



先进个人

钱洁,中共党员,现为淮安市困难职工帮扶中心综合服务科科长、市政务服务中心总工会窗口救助服务岗位工作人员。作为一名窗口工作人员,钱洁兢兢业业、恪尽职守,以高度的责任感和强烈的事业心出色地完成各项任务。

心系职工群众 工作尽职尽责
钱洁主要负责临窗接待工作,协助市总工会业务主管部室开展好各项工作,按照困难职工动态化管理要求,组织职工志愿者对市直在档的45户困难职工家庭开展入户调查走访;积极开展“工助夏安会聚爱心”致敬户外劳动者公益活动,组织人员为公交站台调度室、货车司机之家、交警队执勤点和治安岗亭等配备冰箱,并配送防暑降温物资,让户外劳动者

尤其是高温下坚持工作的一线职工充分感受到工会组织的人文关怀;开展2022年“金秋助学”活动,积极争取社会力量,为32户在档困难职工家庭的45名子女发放助学金11.65万元,联合浙商银行淮安分行向困难职工子女捐赠了护眼台灯、书包、学习用具和健康防疫包等。

树立良好形象 强化自身素质
钱洁不断提高自身素质,全心全意为职工服务。她始终坚持以共产党员的标准严格要求自己,认真学习党的政治理论知识,坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导开展工作,不断提高自己的思想理论水平,自觉抵制各种不正之风,胸怀坦荡、团结同志,有强烈的工作责任心,全力提高自身服务水平

和能力。

热心公益事业 参与志愿服务
钱洁热心公益,积极参加法律宣传、文明建设、扶贫帮困等志愿者服务活动。作为淮安市职工志愿者协会的骨干,钱洁主动放弃节假日休息时间,组织志愿者们开展公益活动,牵头组织“送温暖”慰问活动,为重点工程(项目)、困难企业、疫情防控和春运保障等一线人员配送、发放慰问物资;积极组织“关爱困难职工”慈善募捐公益活动,配合市总工会赴市区各商场超市、公园广场、街道社区等开展慈善募捐志愿服务,广泛引导和动员社会力量支持参与慈善事业,营造温暖关爱的良好氛围。

(市总工会窗口)

政务动态

三季度,市政务服务中心共受理各类审批事项258217件,办结258217件,办结率100%。

83888101
市政务服务中心投诉电话
政务服务中心
管理办公室
第193期