

双像红旗窗口

提升服务效能 打造群众满意窗口

2023年四季度以来,市政务服务中心公安窗口聚焦政务服务现代化战略布局,坚持改革引领,紧盯企业群众多元、高效服务需求,以公安窗口综合服务体系改革为抓手,全面推进“壹警办”现代公安政务服务体系建设,推动全市公安优化营商环境和行政管理服务改革迈上新台阶。在全体民警、辅警的团结协作、不懈努力下,办事效能和服务质量持续提升,综合服务广受好评。2023年四季度,公安窗口共办理各类证件14753件,无一差错,先后获评2023年度“淮安暖心准一安办”行政办事员职业技能竞赛最佳组织奖、2023年度市公安局科技强警一等奖。现代公安

政务服务体系品牌打造工作受到省市领导批示肯定,被《人民公安报》《新华日报》等报道。
党建领航,树牢宗旨意识
市政务服务中心公安窗口以实际行动“对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明”总要求,深入学习贯彻党的二十大精神,引导民警、辅警践行使命担当,筑牢廉洁自律防线。充分发挥党员先锋模范作用,以深学习、明职责、勤历练不断提升岗位政治领悟力,以坚意志、尽责任、新思维不断提升工作执行力,涌现了“最美辅警”钱静等先进典型。
夯实基础,提高办事效率
打铁还需自身硬,过硬的业务素质

是高效服务群众的试金石。为持续提升业务能力和服务质效,2023年11月份,公安窗口组织开展业务攻坚月活动,每天利用早、晚时间通过老带新、民警辅警捆绑学习等方式,对所有工作人员开展全科业务培训,利用智能化学习训练系统,通过积分考核形式,推动民警、辅警增强学习主动性。全体民警、辅警放弃周六和节假日时间开展延时服务,持续为群众提供优质、便捷服务,累计为上万名群众高效办结业务。开通绿色通道服务,累计为二十余名群众加急办理证件,解群众燃眉之急,赢得企业和群众一致好评,窗口多次获赠锦旗、收到感谢信。
(市公安局窗口)

优化举措,提升服务质效
“做的要比说的好,服务要比需求早”,如今这句话已经刻在每一个公安政务人的心里,“来有迎声、问有答声、走有送声、办有回声”是公安政务人的工作准则和服务规范。组织业务骨干研究办理规范,积极对接协调警种部门,简化办事流程、精简办事材料,对部分能通过信息共享的公安类材料一律免于提交。充分发挥电子证照系统功能,在大厅自助填表区设置两台外网电脑,由专人引导办事群众调取打印电子证照等相关材料,减少群众跑动次数,给群众送上一份意外惊喜。
(市公安局窗口)

聚焦群众期盼 树好服务形象

淮安市交通运输局政务服务窗口驻市政务服务中心F区,共有政务服务工作人员32名,负责涉路施工、大件许可、运政业务、船舶检验等多项业务。近年来,该窗口受理事项办结率100%,群众满意率100%,切实让人民群众在办事创业中提升获得感、幸福感。2023年窗口累计办理业务近11万件,多项工作在省市取得较好成绩。内河船舶电子证照发放数量位居全省前列;大件运输许可服务品牌“准E行”创建工作被《中国交通报》、“交通强国”等报道,并被省交通运输厅作为执法领域突出问题整治正面典型案例推荐至省司法厅;窗口连续被评为市政务服务中心服务优胜窗口,市交通运输局连续多年被评为全市营商环境工作先进集体。

仪表端庄,形成一道亮丽的交通风景线;“跨省通办”、网约车“一件事办理”、普货“一件事办理”等服务标识统一醒目。为避免群众发生“选择难”的问题,根据业务特点、办件频率、窗口归属等特点,对相关事项进行梳理,重新整合汇集,将权力事项清单中的370个事项整合成17个。积极落实政务服务“好差评”工作,实现窗口办件“取号、叫号、办件、评价”闭环管理。2023年,窗口好评率100%。
落实高效便民措施
全面提升办件速度,把原来承诺2天办结的事项,调整为1天;开展“跨省通办”“一网通办”“一件事”办理。聚焦重点领域电子证照推广工作,推出客货运输驾驶员从业资格高频服务事项“跨省通办”和普通货运汽车异地年审便民服务等,解决广大货车司机从资格证换证和车辆年审“最后一公里”的问题。2023年共办理道路运输电子证照22595张,驾驶员从业资格一网通办5726件,大件运输许可544件,同比均

有较大幅度增长。积极拓展“一件事”办理范围,开展网约车、普货经营、涉路许可、大件许可等“一件事”办理;针对道路从业人员的日常跨区域流动性强的特点,对客货运驾驶员从业资格及危险货物运输证换证等高频率服务事项实行周六延时服务。
创新服务监管办法
2023年,淮安市交通运输综合行政执法支队继续被部海事局列为小船检验试点工作第二阶段试点单位,年度共完成试点船舶检验829艘次,累计节省各项支出逾80万元。2023年度我市完成50艘船舶岸电设施改造任务,占年度计划的100%,极大地方便了船运,有效减少船舶燃油发电造成的污染物排放。进一步强化大件运输许可及监管工作,下发《关于进一步加强大件运输许可服务和监管相关工作的通知》,组织召开大件运输审批监管一体化暨大件运输“准E行”服务品牌创建工作推进会议,对线上大件运输许可系统及线下勘验、监管进行培训;对涉路施工

许可构建事前审查、事中执法与公路中心联合监管、施工结合后联合验收的全链条监管机制。
激发窗口内生动力
完善窗口岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、首问责任制等各项制度,落实负面清单考核制度,开展“纪律好、学习好、形象好、服务好、创新好”创建活动,不定期开展集中学习,在法定时限的基础上,在“高效为民”的原则下,进一步压缩审批承诺时限。整理50项高频办理事项,优化工作流程,减少不必要的审批环节,以前20个法定工作日能办结的事,在要件齐全的条件下现在1天就办结;对于材料不全者,实行容缺受理,实施预约办、延时办、承诺服务、上门服务等一系列惠民举措,为办事群众和企业节省了大量的办理时间,得到办事群众的一致好评。针对群众办不成事的困惑,还专门设有“办不成事”反映窗口,想方设法协调力量促进群众顺利办成事项。
(市交通运输局窗口)

双像红旗标兵

立足岗位职责 强化发展担当



周东阳,现为淮安市人社局营商环境优化和行风建设处一级科员。作为一名人社“新兵”,他不断在窗口工作实践中淬炼思想品格,提升能力素质,强化服务意识,努力向一名合格的“双像”政务人转变。

聚焦理论学习,强化思想淬炼
深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”。一是深入学。积极参加局机关党委组织的系列活动,切实把党的创新理论转化为助企纾困、服务群众、优化作风的强大动力。二是自主学。充分利用“学习强国”、市委党校干部在线学习等平台,深入学习贯彻习近平总书记重要讲话精神,坚持每天学理论、读原文、做试题,持续提升理论水平和政治素养。三是集中学。聆听支部书记讲授专题党课、参加“青苗实训课堂”,不断筑牢以人民为中心的发展思想,在学习中提高自身履职能力和专业能力,用心用情解决好企业群众急难愁盼。

聚焦营商环境优化,强化岗位锻炼
人社部门既是民生保障部门,也是经济护航部门。入职以来,他立足处室职责,扎实做好人社领域营商环境优化工作。一是推进改革任务落实。加强与市委营商办、市发改委、市行政审批局等考核牵头部门的沟通交流,准确把握若干措施改革事项、工作要求、考核细则等内容,及时分解任务至各处室、单位,按季度汇总台账资料,确保各项改革工作稳步推进。二是开展助企服务工作。常态化开展“百人千企”、服务挂钩企业等工作,跟随局领导走访天合光能、和兴汽车、威灵电机等重点企业,为企业送政策、解难题、优服务;及时处理党政亲商会交办事项,第一时间回应企业诉求。三是持续推动数据治理。聚焦数据资源跨部门共享互通,增强与大数据中心、市行政审批局等部门的交流合作,有序推进电子印章开通、公共数据资源普查等工作。

求。三是持续推动数据治理。聚焦数据资源跨部门共享互通,增强与大数据中心、市行政审批局等部门的交流合作,有序推进电子印章开通、公共数据资源普查等工作。

聚焦服务群众,强化一线历练
作为一名人社人,他始终践行“紧扣大服务、聚焦大民生”的工作理念,做好日常细小事。一是营造更舒心的服务环境。参与人社自助服务区改造工作,通过打通物理隔断、合理布局自助机点位、规划咨询引导区等方式,对原有区域“更新换代”,改造后的自助服务区集自助查询打印、政策解读、办事引导、投诉受理等功能于一体,让群众办事体验感更好。二是落实更贴心的服务机制。严格执行人社窗口值班工作制度,做好大厅值班值守工作,督促窗口工作人员及时进入工作状态,协助引导办事群众有序咨询、办理业务。三是打造更优质的服务团队。参与组织全市人社系统练兵比武大赛,围绕党的创新理论、时政热点、人社领域工作等内容,在系统内营造比学赶超的浓厚氛围,不断促进工作人员知识增长、能力提升。
(市人社局窗口)

双像红旗标兵

立足新时代 勇担新使命 全心全意做好窗口服务工作



余洁,中共党员,现为淮安市行政审批局经济审批处副处长。作为一名窗口工作人员,她一直把群众满意作为

工作目标,把企业和群众满意不满意、高兴不高兴、赞成不赞成作为检验服务工作的最高标准,严格执行一次性告知制、首问负责制和限时办结制等岗位职责,以优化流程、提高效率为目标,确保时时有人在、事事有人办,切实让办事群众感受到文明、温馨的服务,让办事群众少跑一趟路、少排一次队、少等一分钟,高兴而来,满意而归。
牢记宗旨,强化履职尽责
从事窗口工作以来,她坚持边学边干,认真履职尽责,甘于吃苦奉献,认真完成本职工作。严格执行《危险化学品安全管理条例》《淮安市散煤治理工作方案》《淮安市大气污染防治工作方案》,对新建危险化学品生产、储存、经营企业,以及增加危险化学品生产经营项目的企业,新设

散煤企业依法依规审慎审查;对自建房屋用于经营的房屋,发放提醒单,告知其需进行房屋安全鉴定并及时推送信息;对从事私募基金管理服务类企业,在设立变更时予以合规提示。在企业开办“一件事”专区一条龙办理企业设立登记、公章刻制备案、银行预约开户、发票票种核定、社保账户开通、公积金账户开通、医保账户开通7个事项,为企业、群众提供业务咨询、申请辅导、免费刻制公章、免费邮寄证照等服务。
遵纪守法,严守党员标准
在平凡的工作岗位上,她任劳任怨、勤勤恳恳,以奉献之心做工作,以爱岗敬业精神做先锋,时刻以共产党员的标准严格要求自己,自觉遵守政务服务中心的各项规章制度,严格要求自己,树立争先创优

意识。
敢于创新,提升服务效能
不断增强服务意识,全面做好能办的事。她认真学习各项业务知识、法律法规,在干中学、在学中干,以专业、务实、肯干的态度做好企业设立登记、企业开办“一件事”、窗口为民服务等;通过提高发现问题、分析问题、解决问题的能力,她把学习体会和成果转化成为谋划工作的思路和促进工作的具体措施,为推动审批服务发展绽放自我、发光发热;善于作为、勇于开拓,她主动在重点、难点工作中迎难而上、攻坚克难。在日常工作中,她始终做到清正廉洁、恪尽职守、严守纪律,时刻将“为人民服务”铭记于心。
(市行政审批局窗口)

市政务服务中心光荣榜

(四季度)

(一) 双像红旗窗口

公安局窗口 行政审批局窗口 卫健委窗口
自然资源和规划局窗口 住建局窗口 交通运输局窗口
市场监管局窗口 烟草局窗口 应急管理局窗口
工信局窗口 新奥燃气公司窗口 自来水公司窗口

(二) 双像红旗标兵

沈巍华(税务局窗口) 吴昊(住建局窗口)
徐冉(水利局窗口) 曾洁(行政审批局窗口)
陶怡(公积金中心窗口) 沈冉(公积金中心窗口)
陈羽奕(住建局窗口) 沈洁(总工会窗口)
周东阳(人社局窗口) 相璟(人社局窗口)
徐新星(医保局窗口) 徐红(医保局窗口)
丁恒(卫健委窗口) 余洁(行政审批局窗口)
缪旗(行政审批局窗口) 沈军(自然资源和规划局窗口)
张加权(自然资源和规划局窗口)
曹馨元(自然资源和规划局窗口)
郭亚(公安局窗口) 李咪(公安局窗口)
田勇(司法局窗口) 周高鑫(行政审批局窗口)

公共资源交易中心“双像”达人

(四季度)

高树一(市公共资源交易中心清江浦分中心)
王美俊(市公共资源交易中心洪泽分中心)

深耕基层窗口 做精细服务的先行者



沈巍华,中共党员,现为国家税务总局淮安市税务局第三税务分局一股股长。作为市政务服务中心税务局窗口负责人,他多年在一线窗口历练,坚

守基层税务工作岗位,在平凡的岗位上勤勉奋斗,挥洒青春和汗水,践行为民服务的初心。
心怀热爱,打造办税服务新名片
扎实推动新时代“枫桥式”办税服务厅建设落地见效,健全多元化矛盾调节机制,全面提升基层税收治理体系和治理能力现代化水平。他牵头编写《枫桥式税费争议调解区管理办法》《枫桥式税费争议调解区工作职责》《专家工作室工作职责》等7项工作规范和工作制度,初步实现了征纳矛盾化解不出厅、业务难题不拖延。厅内争议调解工作开展以来,已化解现场税费争议30余件,矛盾化解率100%,办税服务厅报送的包容审慎监管执法案例入选2023年全市十大优秀案例,驻市政务服务中心综合办税服务厅通过评估验收,被省局命名

为全省首批新时代“枫桥式”税务所(分局、办税服务厅)。
思有所行,推动线下服务持续转型
为切实解决税费服务供给与需求不匹配的问题,他致力于推动办税服务转型,通过整合税费服务资源,以满足纳税人缴费人个性化需求为中心,以实现实体窗口从税务事项办理为主向纳税人救济、个性化咨询和约谈并重转变为目标,以办税大厅为切入点,优化前台引导流程,转变线下柜台服务模式,畅通前后台业务处理流程,将窗口办税员变为线上辅导员。
贴近需求,致力提升纳税人满意度
他注重探索线上办税功能拓展,依托征纳互动平台,通过视频、语音等多种方式远程辅导纳税人办理涉税业务,减少纳税人进厅频次,不断拓展非

接触式业务覆盖对象和范围,让数据多跑腿、群众少跑路,切实把办税服务场所办税效率提上去、排队叫号降下来。牵头制定集体审议制度,强化执法管理,通过规范执法,有效防范执法风险,推动柔性执法落地落实。他始终将纳税人需求作为工作重点,组织建立办税服务厅诉求收集分析机制,设置办不成事反映通道,完善值班长制度,持续提升窗口现场管理水平,做到纳税人需求快速回应,实现办税服务厅“0投诉、0差评、0事故”。
大道至简,知易行难,他在平凡的岗位上发挥着共产党员的光和热;不忘初心、砥砺前行,他以勤学的姿态充实自己、率先垂范,用真诚和热情赢得了人民群众的赞誉。
(市税务局窗口)

扎根财政奖补改革一线 倾心服务经营主体



周高鑫,兢兢业业、恪尽职守、甘于奉献,始终牢记为民服务宗旨,全心全意为办事群众服务;勤于学习,扎实奋

进、积极进取,全面提升党性修养和个人业务能力水平。自2020年6月以来,他全程参与财政奖补集成服务改革,为改革工作的落地落实作出了突出贡献。
坚持学习,用党的创新理论淬炼党性修养
作为一名年轻党员,他始终坚守理想信念,并时常告诫自己:无论在什么工作岗位上,都要干一行、爱一行、钻一行,努力在工作中学习、在学习中工作,精益求精,不断探索。自工作以来,他一直以优秀共产党员为学习榜样,对标找差,不断强化自身,找差距、抓落实。
扎实工作,用实际行动做好业务工作
他本着多看、多问、多想的态度,始终勤奋踏实,认真履职尽责,任劳任怨,

不计较个人得失,一直把工作放在首位。2020年5月15日,他参加了由市行政审批局牵头财政、市场监管、科技等11个重点部门组建工作专班。在3个多月的专班工作中,他全程参与制定工作机制、梳理事项要素、开发系统平台、统筹窗口设置。他努力做好奖补事项政策提供、办事指南梳理、业务流程优化、申报材料精简等工作,共计梳理了18个部门46项奖补政策。按照“一优三减”的工作目标,对市本级102个业务项进行梳理,环节优化率44.26%、材料精简率24.33%、时限压缩率60%。改革获得了社会各界的一致好评,相关改革成果被国务院职转办专刊推介,荣获全国法治政府建设示范项

目、2020年政府信息化管理创新奖、江苏省法治政府建设示范创建单项项目。
惠企便民,用真心实意服务市场主体
在担任市财政奖补集成服务窗口负责人期间,他不断加强窗口管理水平,严格要求窗口工作人员按照专窗工作机制规范业务操作,细化业务受理流程。他多次组织窗口工作人员赴淮安澳洋顺昌光电技术有限公司、江苏正大清江制药有限公司等企业宣讲解读奖补政策,帮助企业纾困解难。改革以来,财政奖补窗口已受理各类业务4974件,兑付奖补资金4.71亿元,惠及3867户经营主体。
(市财政奖补窗口)

政务动态

2023年四季度,市政务服务中心共受理各类审批事项202990件,办结202990件,办结率100%。

83888101
市政务服务中心投诉电话
政务服务管理办公室
第197期