



用心承诺·用爱负责
95500
淮安市淮阴支公司
淮安市淮阴区东昇花园E号楼5、6、7号

“四零”工作法真情服务获点赞

——淮阴区王营镇政务中心服务群众“零距离”纪实

■ 侯建高 胡业石

2015年以来,淮阴区王营镇行政服务中心始终坚持“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨,努力把政务服务大厅打造为创建文明城市的窗口和优化营商环境的平台,创新推行了“零推托、零距离、零差错、零投诉”的“四零”工作法,受到了各级领导和群众的一致好评,连续四年被评为市区文明示范岗。2017年度该中心还被评为市级示范服务中心窗口,赢得了社会各界的点赞。

挂牌上岗“零推托” 窗口服务顺民意

该镇党委政府要求窗口工作人员在工作中公布办理业务时间、咨询电话和投诉电话,以方便群众咨询和投诉;明确规定被首问的大厅人员不仅要承担接受群众咨询、投诉、解释等工

作,还要详细登记来访或来电人的基本情况、询问事由、时间及办理结果等情况,并严格按照权限进行处理。同时,要求窗口人员积极开展素质、技能和业务知识岗位练兵活动,不断提高服务群众的能力和水平,实现服务工作的“零推托”。

完善服务“零距离” 窗口服务解民忧

要求窗口人员在接待、服务方面,不断拓展思路,把真诚、随和、平静、细腻等人性化工作作风融合到按法律原则解决各种问题的过程中。在与办事群众交谈和回答咨询时,窗口人员做到真诚热情、亲切和蔼、语言文明,让群众感受到亲人般的关心和温暖。在受理事项过程中,要求窗口工作人员要始终保持诚恳的态度,首先考虑群众的难处,理解群众的心情,体谅群众的苦衷,能一次办结的事项决不让群众跑两趟;对于人数众多,需批量办理的单位,做到预约服

务;为学生、孤寡老人、残疾人等弱势群体设立办证绿色通道。在遇到群众不满和指责时,窗口人员应以理解和宽容为怀,耐心听取群众的陈述和申辩,属于自身的问题,要当面对歉并主动纠正;属于申请人误解的,要耐心解释和沟通,以真诚感化群众,实现服务方式的“零距离”。

规范程序“零差错” 窗口服务贴心心

要求窗口人员在受理工作中,窗口工作人员严格按照各自的分工和岗位职责,各司其职,各负其责,做到科学严谨,办理有序。对申请材料要从看、听、问、辨入手,进行认真细致的审核,严把关口,减少差错,最大限度地预防和减少部分人员弄虚作假、虚报冒领现象的发生。使每一位工作人员熟练掌握各项业务的办理的操作流程,坚持热情服务,做到快捷、熟练、准确无误,确保各项工作的“零差错”。

强化责任“零投诉” 窗口服务顺民意

要求窗口人员主动而为,结合自身的工作实际,不断拓宽便民服务新渠道,牢固树立群众事情无小事思想,从点滴做起,做自身做起,主动贴近群众,服务群众,从点滴入手,实实在在为群众排忧解难。制定完善窗口人员责任追究制,自觉接受市、区、镇纪检部门进行督导和检查,通过座谈、调查问卷等形式,了解群众对窗口工作的意见和建议,对于群众投诉且情况属实或滥用职权造成过错的行为,严格按照有关规定对责任人予以处理,努力实现服务对象的“零投诉”。



淮阴区领导调研 东城开明中学党建工作

■ 丁晓晶

本报讯 6月14日,淮阴区委常委、组织部部长李尚武一行到淮阴市东城开明中学视察党建工作,区教育局局长时伟众陪同。

李尚武一行先后来到学校的教学区、宿舍区,参观了学校党建展版、党建文化长廊,听取了学校党建工作的相关汇报,对学校文化建设和党建工作给予充分的肯定。同时,李尚武对学校今后的党建工作做出了重要指示。

淮阴区公共资源交易中心

四项措施助推温馨化服务

■ 朱刚

本报讯 为实现“业务素质、服务水平”双提高的工作目标,淮阴区公共资源交易中心采取四项措施助推温馨化服务。一是方便查询机。在一楼大厅设立自助服务区,为业主单位、代理机构、投标人提供办事指南、业务查询,文件下载等。二是全彩显示屏。一楼大厅全彩电子屏全天显示当天项目开标时

间、开评标地点及本周所有交易项目公告,方便投标人对号入座。三是温馨休息地。在二楼设立招标人和投标人休息室,保证空调、电脑、桌椅、饮水机、报刊等设施一应俱全,给交易各方营造一个温馨舒适的休息场所。四是服务统一化。采取工作人员“统一服务理念、统一服务语言、统一服务标准、统一挂牌上岗”的方式,为进入交易中心的社会各界提供高效便捷的优质服务。

淮阴区建档立卡贫困人员 参医保由政府买单

■ 唐金台

本报讯 近日,淮阴区财政局安排专项资金1858余万元为全区重点医疗救助对象、建档立卡低收入人办理城乡居民医疗保险。

根据淮安市城乡居民医保暂行办法,淮阴区共有28003名重点医疗救助对象、60509名建档立卡低收入人参加了淮阴区2018年度城乡居民医保,按人均210元标准测算,应由个人缴费部分共1858.752万元,全部由财政买单。

淮阴区水利局 开展安全生产月宣传活动

■ 安业闯 张瑞

本报讯 日前,为有效营造安全生产氛围,提高广大群众的安全防范意识,淮阴区水利局在大润发广场开展了安全生产知识宣传活动。该局围绕“生命至上、安全发展”的活动主题,组织安监办、质监站等业务科室、单位举办了一场灵活多样、寓教于乐的安全生产知识宣传活动。活动中,工作人员热情接待每一位前来咨询的群众,

结合水利工作实际,认真讲解水利安全知识,向过往的群众发放《安全生产法律法规》、《安全生产月宣传标语》、《全区河湖治理的通告》等宣传画册以及指甲剪、纸杯、飞行棋等宣传纪念品,极大浓厚了现场的活动氛围,吸引了众多的群众围观参与。此次活动共计接待咨询群众70余人,送发各类宣传资料及纪念品120余份,有效营造了重安全、抓安全、保安全的社会环境,推动了安全生产工作的更好开展。

淮阴区住建局 开展监理业务知识培训

■ 周冬文 付培峰

本报讯 为进一步加强质量监督队伍建设,切实提高工程质量监督人员业务能力,近日,淮阴区住建局质监站邀请专家组织开展了监理业务知识培训,全站人员参加了此次培训。

会上,站领导要求大家高度重视此次培训活动,将此次培训作为加强队伍建设,完善监督人员知识结构的重要工作。受邀专家就工程质量监督及监理工作难点、省内其他城市监理现状等内容作了深入浅出的讲解。期间,与会人员对在工程质量监督检查中遇到监理相关的问题进行了讨论,现场气氛庄重而热烈。会后,全站人员对专家讲解内容进行了回顾学习,取其精华,编写监理专项检查表,本月将对全区监理情况进行专项检查。今后,在进行专项检查前,该局都将组织人员进行相关业务的深入学习,务求专项检查更加深入,更有效率。

淮阴区诞生首个 教育培训学校有限公司

■ 李黎

本报讯 为鼓励社会力量兴办教育,促进民办教育健康发展,省教育厅等五部门联合发布《关于印发〈江苏省民办学校分类登记实施细则〉的通知》,进一步确保了民办学校分类管理的改革有序推进,更好地促进了民办教育快速、协

调、可持续发展。近日,淮阴区萃莘方教育培训学校有限公司依据实施细则在取得民办学校办学许可证之后,向区教育局提交相关设立登记材料,并顺利通过审批,有幸成为该区第一个经营范围中涉及中小学课程、才艺表演等内容的教育培训学校有限公司。



连日来,受高温天气的影响,锅炉、压力容器、液化石油气瓶、涉氨行业用压力容器等危险系数增加。为切实做好高温等特殊时段的特种设备安全工作,有效保证高温等特殊时段的特种设备安全,淮阴区市场监管局结合实际,采取多项措施,落实特种设备安全监管工作。图为他们在检查特种设备安全隐患。

■ 张凯山

淮阴检察“彩虹少年”关爱工作受领导专家肯定

■ 石晓 郑冰

本报讯 日前,淮阴区委书记刘泽宇在该区检察院报送的《关于开展“彩虹少年”关爱活动的报告》作出批示:“区检察院针对问题少年开展的彩虹少年关爱活动,方法新、措施实、效果好、影响大!为地区经济和社会发展稳定作出了积极贡献。请区人大、区政法委积极支持区检察院此项工作,协调做好全市彩虹少年关爱工程现场会相关工作,共同将彩虹少年关爱活动,打造成我区有效预

防未成年人违法犯罪工作的重要品牌 and 名片。”2017年初,淮阴区检察院认为,被行政处罚过的未成年人应该成为关爱和犯罪预防的重中之重,经提交院检察委员会研究,决定在全区范围内开展“涉罪少年”关爱活动,并将“涉罪少年”从被行政处罚的未成年人,扩展到被不起诉、附条件不起诉以及判处管制、宣告缓刑、假释、暂予监外执行的涉罪未成年人。中国刑事司法研究会少年司法专业委员会主任委员、北师大刑事

法律科学研究院博士生导师、“少年司法”领域知名专家宋英辉教授对该活动表示极大关注。宋英辉教授在全国性“少年司法”微信交流群次对“涉罪少年”关爱活动进行推介,一是指导淮阴区检察院将开展的“涉罪少年”关爱活动冠名为“彩虹少年”关爱工程;二是充分肯定了开展“彩虹少年”关爱活动的重要意义,认为活动内容很全面,淮阴区检察院与公安、教育、民政等部门联合会签文件,以制度形式将关爱“涉罪少年”活动确定下来,与他的想法相一致;三是淮阴区检

察院向公安机关未成年办案组织派驻专门检察官的做法具有前瞻性、可行性,发现了“彩虹少年”这个特殊群体,实现了预防未成年犯罪工作向前延伸;四是“彩虹少年”关爱活动既关注了未成年家庭教育,也建立了社会化支持体系,与爱心企业一起设立了关爱基金和管护基地,使“彩虹少年”的帮教工作更加专业化。通过宋英辉教授的推介,已有青海、福建、山东、安徽等地的政法机关、关工委、院校来淮考察学习“彩虹少年”关爱活动。

淮阴法院举办全国“青年文明号”创建培训班

■ 张晶晶

本报讯 为了积极响应上级团委关于开展“青年大学习”的号召,6月14日,淮阴区法院团委以举办全国“青年文明号”创建培训班的形式

开展青年大学习主题活动。本次培训班邀请了共青团淮安市委青年发展部部长王猛进行授课,团区委书记汪辉参加了活动。培训班由院党组成员、副院长杜希荣主持,院团委全体人员及司法警察大队、行政科、刑庭相关人员参加了学习。

授课前,王猛和汪辉一行参观了淮阴区法院司法警察大队,详细了解警队争创全国“青年文明号”工作开展情况,并对法院充分发挥青年干警专业优势、积极搭建青年干警发展阵地、全力激发青年队伍创先争优给予了充分肯定。

王猛从“青年文明号”的含义、创建目的、创建方法等方面进行了详细解读,并针对淮阴法院司法警察大队创建全国“青年文明号”的优势、不足进行了深度剖析,提出了相关意见和建议。

淮阴区人社局党员干部赴黄花塘开展党性教育培训

■ 吴艳

本报讯 为进一步加强党员干部的理想信念教育,近日,淮阴区人社局组织数十名党员代表赴淮阴市盱眙县黄花塘新四军军部纪念馆开展“不忘初心,牢记使命”党性教育培训。他们参观了黄花塘新四军军部纪念馆主体纪念馆,了解了新四军

组建和发展的历史。在讲解员的讲述下,聆听了新四军军部移驻黄花塘期间的军事、政治、经济、文化等各方面情况,了解这支红色“铁军”的历史,是一部活生生的人民军队史,也是一部英勇悲壮的抗日史和民族解放史,感受新四军运筹于草舍之间,决胜于大江南北的丰功伟绩,感受在艰苦的革命岁月,共产党人始终坚持顽强斗争、不怕牺牲的大无畏精神,感受革命先烈

的牺牲奉献精神 and 家国情怀。党员们还参观了军部礼堂旧址和陈毅、饶漱石、曾山旧居等建筑。在参观过程中,党员们重温了入党誓词,再次接受了党性教育。回顾历史是为了展望未来,缅怀先烈更是为了思考自身的使命所在。通过实地学习教育,该局党员们纷纷表示一定要传承和发扬革命先烈的优良传统,不忘初心,牢记使命,在人社工作岗位上积极发挥先锋

模范作用,为实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦全力贡献智慧和力量。

