

## 规范服务 强化效能 提高水平

## 我市政务服务标准化建设迈上新台阶

启东市行政审批局 联办  
启东市新闻信息中心 联办  
2019年第6期

## ·工作动态·

市行政审批局深入推进  
扫黑除恶专项斗争

6月12日下午,市行政审批局召开扫黑除恶专项斗争领导小组工作会议,该局扫黑除恶专项斗争领导小组全体成员参加。

会议传达了市扫黑除恶专项斗争领导小组第四次全体(扩大)会议精神,学习了中央扫黑除恶专项斗争17督导组在江苏督导期间的情况通报,要求全员进一步增强做好扫黑除恶专项斗争工作的使命感、责任感和紧迫感,坚持问题导向,全力推进扫黑除恶专项斗争各项工作深入开展。

下阶段,市行政审批局将进一步严明纪律,加强行业监管,再深入摸排线索,强化信息报送、台账整理完善等工作,促进扫黑除恶专项斗争协调联动。

市行政审批局开展  
项目联合验收

近日,市行政审批局协调组织生态环境局、民政局、住建局等17个相关职能部门,对南阳镇中国供销·启东农产品国际物流港项目进行竣工联合验收。

验收人员在听取项目负责人对公司现状及项目进度的汇报后,严格按照各自职能部门的验收标准,对各类配套设施进行逐一查验,根据各自的规定做好单项验收。行政审批局对验收过程中发现的防盗报警系统未全部安装到位、部分停车场缺少照明设施等问题进行汇总整理,及时告知项目负责人,要求在规定的时间内完成整改后再申请复验。

行政审批局作为联合验收的组织协调者,在联合验收中始终坚持程序规范、监管到位、效能第一的原则,积极组织配合相关职能部门统一进行验收,大大提高了验收的效率和质量,减少了办事人员的“跑腿”次数,切实有效地服务企业推进项目建设。

市公共资源交易中心纵深推进  
不见面开标

近日,市公共资源交易中心首次采用价格单因素方式进行评标的“不见面开标”项目——“启东市2019年度二级河道疏浚整治工程”顺利开标。当天,杭州、徐州等地的18家投标人参与投标。

以往采用不见面开标模式的项目在评标过程中,往往采用随机抽签法来确定中标候选人,即在投标价格固定,投标人多于10家的情况下,采用网上电脑随机抽取的办法,入围10家单位进入资格审查(投标人少于或等于10家则全部进入资格审查),最后入围后的单位中随机抽签决定中标候选人。为了能够给予业主单位更多的选择,纵深推进不见面开标,交易中心在不见面领域开辟了使用“价格单因素”评标办法,在相同条件下选用报价更低的中标方案。

拓展不见面项目开标领域,节约社会成本,让越来越多的交易主体享受到“不见面”交易带来的便利,营造更加良好的营商环境,让服务对象具有更大的获得感和满意度。公共资源交易中心“不见面”工作的拓展运行,为我市政务服务“放管服”改革创新工作凝聚发展新动能。

我市开始实行  
车购税网上办理

为深入推进“放管服”改革,进一步优化税收营商环境,自2019年6月1日起,我市开始实行车购税网上办理,纳税人可以通过网上电子税务局车购税申报模块申报缴税,无需开具纸质完税证明,直接前往交通管理部门办理车辆登记手续。

市税务局针对这一新举措提前做好相应准备,对主要汽车销售4S店相关业务人员进行网上申报系统操作培训;设立车购税咨询专窗,安排专人线上辅导纳税人网上申报缴税,同时在大厅显示屏不间断播放《致全省车辆购置税纳税人的公开信》;与车辆管理部门建立部门工作沟通协调机制,及时处理网上申报过程中遇到的问题,及时反馈纳税人在申报过程中遇到的困难和建议。

此次车购税“网上办”“全流程”“无纸化”,有效缓解办税大厅拥堵排队现象,让纳税人在任何时间、地点办理车购税缴纳业务,实现税务机关和纳税人双向减负,成为便民办税春风行动又一亮点。

## ·政策咨询台·

问:个人独资企业变更登记地址提交哪些材料?

答:1.《个人独资企业登记(备案)申请书》。2.变更企业住所的,应提交变更后的住所使用证明。3.已领取纸质版营业执照的缴回营业执照正、副本。

问:分公司设立登记提交哪些材料?

答:1.《分公司、非法人分支机构、营业单位登记(备案)申请书》。2.分公司营业场所使用证明。3.分公司负责人的任职文件及身份证件复印件(在申请表中粘贴身份证复印件和签署确认任职信息即可)。4.公司章程复印件(加盖公章)。5.公司营业执照复印件。6.法律、行政法规和国务院决定规定设立分公司必须报经批准的项目,提交有关批准文件或者许可证书的复印件。通过名称自主申报系统取得分公司名称的,应同时提交自主申报名称信用承诺书。

日前,从省市场监督管理局和省发展改革委传来喜讯,由市政务服务管理办公室承建的《启东市政务服务综合标准化试点项目》经层层筛选、资料评审、质询答辩,最终顺利获得上述两省级机构联合批准立项实施。

此消息,既是对我市前期推进政务服务综合标准化建设的高度认可,也是对下阶段我市政务服务标准管理的有力鞭策。

记者获悉,自2018年7月全市政务服务标准化建设动员大会以来,市政务服务管理办公室作为该项目的牵头单位,按照《启东市开展政务服务综合标准化建设实施方案》,积极组织、扎实推进,努力实践具有启东特色的政务服务标准化建设,已取得可喜成效。

一丝不苟抓牢标准体系建设。遵循

“全面、规范、实用”原则,努力通过搭好整体框架、收集权威材料、编制服务标准,全面构建独立的政务服务标准体系。由此,成功地将市镇村三级行政审批、公共资源交易、12345热线等与为群众提供公共服务相关联的板块全面纳入政务服务标准化范畴;通过收集适用此服务标准的国家、行业、地方标准,梳理涉及政务服务标准的事项、依据、环节、材料、办事制度、内部流程等要素,达到标准全覆盖;本着“有标采标、无标制标、缺标补标”原则,通过全员发动、严格审核、听取意见、多轮修改,编制各类政务服务标准771个,涵盖了通用基础标准、服务提供标准、管理标准和岗位标准,其中自行编制标准达到722个。

一着不让抓紧标准运行实践。5月1

日,市政务服务标准正式发布并全面进入试运行。具体措施包括:以标准化为契机,顺应互联网+政务服务要求研究规划“智慧政务大厅”服务系统建设,推动政务大厅软硬件提档升级并提高智能化水平;以标准化为总领,以标准助推服务、以标准提升服务,切实增强群众的获得感。强调将2330改革常态化目标,证照联办、综合验收、不见面开标等服务举措列入标准内容;以标准化为抓手,用制度规范行为、落实责任、强化管理。实现从基础设施、标志、环境、安全到办公运转、岗位职责、绩效评价都有标可依;以标准化为标杆,定期检查实施效果,建立常态化的改进和完善机制,确保实现政务服务标准化建设预期目标。

一以贯之抓标准宣传贯彻。5月29

日,市政务服务管理办公室组织相关成员单位举行了标准化公约签约仪式,用庄严的仪式彰显标准规定的严肃,督促各单位用契约精神推进标准规定的贯彻实施,吹响了标准化建设全面贯宣的集结号。进入6月份,我市又不断通过印制宣传册、屏幕滚动播放、媒体报道、业务培训、政务服务礼仪展示、政务服务品牌评选等形式广泛宣传标准化建设;市行政审批局及相关机构则通过日晨会、晚点名、大厅周通报、月例会等形式机制,不断加强对人、事、物、环境、形象等多方面的现场管理,全力打造“人人有标准、事事有流程、服务有规范、满意有笑容”的政务服务新局面,为推进我市经济社会高质量发展提供愈加有力的保障与支撑。

(张弛 刘嘉怡)

学习文明礼仪  
规范政务服务

6月2日,市政务办组织在市税务局三楼会议中心对行政审批局全体干部职工、进驻市政务服务大厅的28个部门和14个镇(园区)为民服务中心工作人员共400余人,开展政务服务礼仪培训。全体政务服务工作人员学习了接待中要注意的语言、微笑、站姿、坐姿等标准规范服务礼仪,并进行了互动,了解了政务服务接待礼仪的深刻内涵及方法技巧,受益匪浅。赵旭摄

## 延伸服务 加强管理

## 市行政审批局开展镇、园区公共资源交易调研

为深入开展招投标专项整治和政府投资建设项目阳光防范体系建设,进一步加强对镇、园区公共资源交易管理,着力推进我市镇、园区公共资源交易工作的法制化、规范化、透明化,近日,市行政审批局联合市纪委、监委,组成调研组,赴16个区镇开展公共资源交易调研工作。

——了解关于招投标专项整治工作的实施和推进情况。调研组在调研活动中了解到,各镇、园区通过招投标专项整治活动,进一步落实责任,规范管理,强化政府投资项目招标投标的法律意识、规矩意识、纪律意识,使招投标主体责任更加明确,招标人内控体系进一步完善,决策程序更加透明。信用体系的建

立,信用评定结果的运用,将招投标专项整治工作在各镇、园区纵深推进。

——跟踪政府投资建设项目阳光防范体系建设情况。在调研中,调查组翻阅台账资料,检查各镇、园区是否严格按照《启东市公共资源交易目录》的限额标准,做到“应进尽进,规范交易”;加强《关于改进和加强建设工程招标投标工作的通知》《启东市限额以下政府投资建设工程项目预选招标办法》等文件精神落地,助推创新的招投标方式在各地生根。

今年以来,南阳镇、东海镇率先贯彻实施了“预选招标”办法,公开建立了政府投资建设工程项目建筑、市政、水利、绿化、装修工程监理、勘察设计等承包商储备库。

——探讨加强镇(园区)公共资源交易管理的实施意见。在调研中,通过发放征求意见反馈表形式,对行政审批局即将出台的《关于加强镇(园区)公共资源交易管理的实施意见(征求意见稿)》提出修改意见。

参与调研的对象从监管机构的职责、公共资源交易平台平台的运行和服务等方面结合各镇、园区实际情况的提出了建设性的意见,为政策的出台提供了有益借鉴。

——深入镇、园区开展“扫黑除恶专项斗争”线索摸排工作。调研组发放《启东市建设工程招标投标领域扫黑除恶专项斗争告知书》《启东市扫黑除恶专项斗争调查问卷》,并以互动交流的方式来了解在各镇、

园区是否存在恶意围标、恶意投标、利诱中标人放弃中标,党员干部违反规定插手干预项目招投标活动,充当“保护伞”等9类建设工程招投标领域涉黑涉恶行为。

调研过程中,调研组以问题为导向,传达了省、市公共资源交易的最新政策法规和招投标工作经验,重点考察了镇、园区公共资源交易平台建设情况。同时,听取了各镇、园区的意见和建议,针对目前各镇、园区所遇问题、困难进行了“一解答”。下阶段,市行政审批局将结合调研结果,出台相关制度文件,同时建立业务指导挂钩机制,不断加强对各镇、园区的公共资源交易管理,打造阳光规范的公共资源交易体系。(赵旭)

## 张兰花:于细微处见精神



着“要对当事人尽心,要为这份工作尽力,要为这份庄严尽责”的诺言,用实际行动诠释“认真”和“奉献”……

这个人是谁?她就是婚姻登记窗口工作人员张兰花。在工作中她善于倾听群众的呼声和要求,细心为婚姻当事人服务。只要有当事人赶到窗口,哪怕只剩一分钟,或者已经过了下班时间,她和同事们从来不会拒绝办理,还常常在节假日或下班时间为有特殊困难的对象办理婚姻登记。

今年以来,全市上了岁数老年人补办领证剧增,他们大多没有文化、不识字,身体状况不佳,每天领证人数又高达百余对,张兰花想方设法,妥善安排,主动为老年人提供方便,确保了窗口办证的进度。

有天下午,王鲍镇陈女士和坐着轮

椅车的残疾人丈夫熊先生来到婚姻登记窗口,张兰花主动上前询问,提供服务,帮助她们引领到办公室开辟绿色通道。由于熊先生患中风,语言不便表达,只能点头摇头示意,张兰花总是耐心讲解,按照法律程序,全程协助办理。拿着红红的结婚证,夫妻两人热泪盈眶,握着张兰花的手感激地说:“谢谢你们的热心帮助,你们的服务真是太贴心了。”“优质服务无止境。从细微处用心做起,力求将每一个细节都做到位。”张兰花说。

张兰花不仅服务态度好,业务素质也好。她认真学习并熟练掌握《婚姻法》《婚姻登记条例》《婚姻登记工作暂行规范》以及上级部门的有关文件,不断提高自身的业务水平。针对工作上碰到的新情况、新问题,能认真探索解决办法。

从事婚姻登记工作,办理离婚手续是个头痛的问题。张兰花并不是单纯地履行登记手续,始终记住爱的真谛“与对方的优点谈恋爱,与对方的缺点过日子”,婚姻会走得很远。她认真地分析每件离婚案,对每一个离婚当事人做好引

导工作,夫妻真的感情破裂,离婚也是好事,好离好散。最关键是要尽可能减少非理智离婚,这就需要细心了解情况,帮助当事人把把关,避免在气头上做出不理智的决定。有人劝张兰花:“现在离婚又没有调解期,你调解他们还要受气,不是自讨苦吃吗?”但她总是这样回答:“组成一个家很不容易,而办一个离婚证只要几分钟的事,我们不能为自己省事,看着别人家庭破碎,要多为当事人考虑!”

张兰花就是这样日复一日,把服务对象的满意当作自己追求的目标,把服务对象的幸福当作自己的幸福,把工作当作事业来做,滴水成流,积沙成塔,在平凡的工作岗位上做出了不平凡的业绩,得到了领导的肯定、群众认同。尽管婚姻登记工作量越来越大,事情越来越杂,但只要看到一对对新人带着笑容携手走出登记处,看到经自己耐心劝说重归于好的夫妇,听到服务对象发自内心的“一声‘谢谢’”,她心里充满了无限的快乐和幸福。(刘嘉怡 陆红莲)

## ·服务明星·