

# 创新公共管理方式 提升行业服务质量 句容实行公共服务标准化让百姓受益

自2013年来,句容在全市24个重点部门及窗口单位开展了公共服务标准化工作,继去年被国家标准化委员会确认为国家级服务标准化试点后,在今年年初又被列为镇江市纪检监察系统的重点课题。

社保、医保、公积金、国税等等这些部门必须在几日内为老百姓办理完业务,在移动营业厅里客户平均等候时长最多几分钟;公交车进站串车成长龙了要怎么处理;婚姻登记处为新人举行颁证仪式的流程……这些大事小情,几乎覆盖老百姓生活的方方面面,如今都有了标准可依。据了解,句容已成立创建工作领导小组,制定了《句容市创

建全国基本公共服务综合标准化示范市实施意见》。

通过组织专家指导,人员标准化培训,以及大力宣传普及,在句容,学标准、讲标准、用标准的氛围非常浓厚。句容质监局通过了解所涉及的行业、部门、窗口,按业务领域构建服务标准体系,进行宏观上的总体规划,明确开展服务标准化试点工作应遵循的总体要求、基本原则、法律依据、技术依托、工作步骤和工作方法等内容,结合市纪委基本公共标准化具体内容提出的十个方面的要求,建立起了服务标准体系框架,使句容公共服务工作进入了规范化、制度化、标准化的新阶段。

目前,句容的公共服务标准化工作开展切切实实取得了实效。基本公共服务标准化体系框架的初步建立,理清了部门各层级的职责,规范了服务行为,使窗口服务都有法律法规或标准可依、可操作、可检查、可评价。供电公司在全市系统内全面开展标准化建设工作,覆盖网点甚至深入到基层村级站点,氛围浓厚;卫生局、国税局把标准化建设工作列入作风建设的检查考核内容,极大地推动了窗口的工作提升。全市公共服务窗口,工作人员主动服务、热情服务的意识明显增强;办事流程更加顺畅,按照标准开展服务已成为一种常态。以车管所为例,标准化建设过程中,

车管所为切实提升窗口服务质量和群众的满意度,推行了以全时段受理、全封闭作业、全过程服务、全免费代办为内容的“四全”标准化服务。车辆年检由原来半天时间缩短到半个小时内完成,非法的中介代办已经没有了市场。既规范了服务,维护了群众的利益,也让广大驾驶员享受到了实实在在的高效、均等服务。

工作做的好不好,要让群众来画像,要由群众说了算。去年10月份开展的群众满意度抽样调查活动,共收回有效票1030张,认为“办事流程、服务内容”清楚、基本清楚的占93.6%,对“服务是否符合标准”投赞成票的占96.8%,对“服务人员态度”

认可的占93.9%,对“服务技能、水平”满意、基本满意的占92.1%,有71.5%的调查对象认为句容市公共服务窗口的“服务质量得到提高”。

公共服务标准化的建设不是一个短期的任务,而是长期的、需要不断完善和学习改进的曲折过程。各单位的服务标准体系在运行后,为防止“形象工程”和工作中的“两张皮”现象,句容质监局、监察局会定期进行检查,根据最终考核要求和群众反映,规定日常检查的组织要求、工作程序和提出的后续改进内容,从而深入推动服务标准化工作,切实改进损害群众利益的行为,维护句容人民和谐安定的幸福生活。(许梦瑶)

## 居民文明办丧事 政府财政给补助

近日,句容市民政局、财政局联合下发通知,规定从2014年9月1日起,对城区21个社区居委会居民文明办丧事的,给予1000元一次性补助,同时市殡仪馆还免费负责接送遗体(骨灰)。

城区居民去世后,大都在家里办理丧事,不仅不方便亲戚朋友吊唁,而且也影响小区居民正常的学习生活。为解决这一扰民行为,今年,句容市出台惠民政策,规定不在居住地(小区)办理丧(斋)事等扰民活动,没有群众举报的,且在市殡仪馆办理守灵、火化手续的丧户,在殡仪馆办理费用结算时直接减免1000元。经测算,每年市财政要拿出10万元用于此项惠民政策的补助。截至目前,该市城区居民有50户在市殡仪馆办理守灵吊唁。(徐成明 彭绍冲 唐静波)

## 句容工程中标通知书新增二维码服务

为进一步加强中标通知书备案管理工作,切实维护招标投标各方主体的合法权益,从今年上半年开始,句容市公共资源交易中心工程招投标部在中标通知书上新增二维码识别功能。打开手机,对准中标通知书上二维码一扫,便能瞬间显示出书上二维码对应的中标公告内容,对中标通知书中的项目名称、招标单位、中标单位、中标工期、项目负责人等内容进行核实。中标通知书二维码的上线,实现了各方主体随时检验中标通知书内容的真伪,从源头上遏制了伪造中标通知书的现象,进一步营造了公开、公平、公正、透明的交易环境。(惠颖)

## 句容制定专项规划解决停车难

为解决城区机动车行难、停车难问题,句容市结合工业用地、居住用地、商业用地、医疗用地、办公用地、教育类用地、公园用地、客运站用地八大不同用地特征点,对老城区、北部片区、南部新城片区、开发区等不同区域,在充分调查分析的基础上进行道路交通、停车设施专项规划,解决城区停车难。

系统优化。比如增加支路网的密度,改造现状公交站,设置港湾站;完善道路两侧的机非分隔带,完善非机动车停车位设计,完善行人过街设施等。

停车有位。在新建小区规划中明确提出配建停车位要求,对一些老旧小区及道路停车问题,充分利用各种空间资源配套公共停车场,如建议将目前封闭或者挪作他用的地下公共停车场开放使用、充分挖掘利用老城区住宅内部零散空地配置公共停车位、建议公共配套设施配套的停车位对外开放等。

管理有序。整顿交通秩序,实现交通有序运行,智能引导,合理组织,提高交通效率,比如优化信号灯控制,完善交通标志设置,加强干道两侧出入口管理。(郭凤桥)

## 下蜀镇代表联系卡架起连心桥

今年以来,下蜀镇人大为市、镇两级人大代表印制了选民联系卡,要求每名代表联系1个村民小组及20户重点联系户,积极为群众解难题、办实事、做好事,拉近与群众的距离。

镇人大代表蔡永禄在入户发放联系卡的过程中,了解到亭子村金文婷家庭十分贫困,当即对金文婷资助2000元助学金;市人大代表涂光金了解到茶业产业大户王年根产业发展尚在起步阶段,就将其纳入联系的重点对象,为王年根提供政策、信息扶持,王年根的茶园在技术专家的指导下长势良好,茶庄装修完工即将对外营业,他的茶产业也顺利驶入了快车道。

祝里村一直以来无主导产业,市人大代表孙清联系祝里村,他积极为村里招商引资,在各方的共同努力下,引进了蔬菜种植项目,在祝里村成立了蔬菜专业合作社,走绿色致富之路。该蔬菜基地占地面积150亩,预计年产值近100万元。被流转土地的50多名农户既可以拿着流转费进城务工,也可以在合作社当产业工人,实现双赢。截至目前,下蜀镇两级人大代表已向800多户群众发放了服务联系卡,代表们积极为群众寻产业、找项目、解难题,得到了群众一致好评。(唐军)

## 九月游宝华山 优惠享不停

今年中秋小长假,宝华山景区将推出了“团圆祈福,秋游赏菊”主题游园活动。同时,为喜迎紧跟其后的教师节,景区“师生游宝华,快乐教师节”主题活动也将联袂上演。

中秋节前后,宝华山的桂花等时令花卉将陆续绽放,适宜广大游客登高览秋。前来景区游玩的游客们凭当日门票即可免费参与一次“投壶”活动,命中最多的人可获得精美礼物一份。景区还为广大游客准备了中秋诗会活动,只需按照要求背诵满3首描写月亮的诗句即可获得精美小礼物。教师节期间,前来景区游玩的教师们可享受门票8折优惠,教师团队更可享受折上折。为了给广大师生同乐的机会,凡是老师带学生团队满20人的,可免一位随行老师门票,同时赠送烧烤一个。9月只要上传师生游览宝华山的集体照片@宝华山官方微博,即可获得景区送出的精美纪念品。

“云岚山水秀,烟霞锁翠微”。清幽的山林、繁茂的蒲草、苍绿的塔松、青翠的侧柏、芬芳的木叶、飘扬的芦花、野鸢的野鸭、漫天飞舞的蓝蜻蜓……,九月的宝华山,闲适淡雅,韵味悠长。整个九月,宝华山优惠不停,邀您一起乐不停!(王康萍 郑晓虎)

## 白兔镇积极开展青少年法制教育活动

日前,白兔镇司法所联合关工委积极开展暑期“法制夏令营”活动,通过“法制讲座”、“法制电影”、“案例分析”等形式,提高青少年自我防范、自我保护意识。

在法制夏令营中,镇司法所普法人员分别来到解塘、高庙、西井、茅庄等行政村开展暑期法制讲座,讲座以贴近青少年生活的实际情况并结合生动具体的案例,从青少年违法犯罪、青少年人身安全、青少年权益保护等几个方面引导青少年提升知法、懂法、守法的意识。(高建文 胡元威)

## 葡萄飘香时访茅山镇种植大户

8月,又是茅山镇葡萄飘香的时节,醉人的五颜六色的葡萄令人垂涎欲滴。徜徉在绿色的葡萄海洋里,美景令人目不暇接。一个创新带来茅山葡萄产业全新的面貌。

老方葡萄飘香长三角

老方葡萄作为江苏省名牌产品,江苏省十大名牌水果。由已故全国劳模方继生创立,是句容葡萄产业的开拓者,品种与栽培技术不断更新,全面实施标准化栽培,创立江苏省葡萄栽培地方标准,始终处于行业领先地位。老方葡萄科技示范园面积3500亩,为全国农业标准化示范区,拥有巨峰、夏黑、金手指、阳光玫瑰等20多个品种,其中

阳光玫瑰、金手指、红乳等8个品种,为句容市最先引进。

老方葡萄于2010年通过国家绿色食品认证,畅销长三角沪宁等各大中城市,受到消费者的一致好评。产品实现多元化销售,和国内商超巨头之一的苏果超市实现了农超对接,在苏果100多家门店销售,近年来,旅游销售呈现蓬勃发展的良好态势,为丁庄葡萄采摘游的中坚力量。

二丫葡萄惹人醉

二丫葡萄由两个80后女孩,王月和王娟姐妹俩于2010年创建,面积60亩,虽然起步晚,但起点高,市场定位准确。全部采用钢架大棚设施栽培,品种全部采用市场畅销新

品种,以黄玉、红罗莎、红乳等色彩艳丽品种为主,销售以旅游销售为主打。葡萄园环境优美,田间道路全部硬化,供游客休闲的葡萄吧被装扮得具有江南田园风情。在2013年句容葡萄节上被评为最美葡萄园。如今,二丫葡萄已成为茅山乡村旅游一道靓丽的风景线,许多游客慕名而来。姐妹俩一个具有大专学历,一个中专毕业,都具有大城市生活经历。文化素质较高年轻人来发展葡萄产业,他们把先进的理念带入茅山葡萄产业,姐妹俩把葡萄作为一种文化来对待,从葡萄棚架的高度以及样式和田间的鹅卵石道路,都追求一种美感。



日前,“全民健身·畅游赤山湖”活动暨第三届“赤山湖杯”游泳比赛在赤山湖风景区举行,80余名选手分别参加了青年组、中老年组和女子组比赛。据悉,该活动由句容市文广局和赤山湖管委联合举办,旨在宣传、倡导、引领人们树立“生态、环保、健康”的健身理念。王维 摄影报道

## 后白镇联系服务群众工作机制出实效

今年以来,后白镇坚持以打造基层服务型党组织为目标,以深化拓展“四定四联”活动为抓手,创新联系服务群众工作机制,为全镇经济社会发展营造了和谐稳定的发展环境。

一是搭建便民服务平台,健全网络知民意。加强以便民服务中心为重点的“一中心两站室”建设,将关乎民生的社、民政、计生等12个部门的51个服务事项统一进驻镇便民服务中心办理,实行“一窗式受理、一条龙服务、一站式办结”,推行

“一证二图三卡四告知”的工作机制,开展“三代三帮”活动,深入推进“四定四联”活动,截至目前,共为群众代办各类服务事项570件,反映基层群众诉求64条,19名镇领导班子成员共联系190名具有广泛代表性的农户,结对帮扶19户困难家庭,全镇168名村干部共建立责任区175个,93名党代表联系455户农户,建立民情档案3379份。

二是突出帮带服务对象,创新载体解民忧。坚持做好“进千家入万



日前,后白镇开展了镇村财务审计工作,审计对象为4个镇管独立核算部门和21个行政村,审计范围为2010年1月至2014年6月财务收支及有关经济活动。小网 志强 摄影报道

## 白兔爱心涌向贫困学子

8月26日,句容市首届民间葡萄节的发起人、省广播电台特约播音员仲华和他江苏的伙伴,以及句容焦点网,江苏银行丹徒区支行的社会公益人士,联合走访了白兔镇四名贫困学子,送去助学金一万余元,开学在即,社会各界汇聚而成的股股爱心暖流涌向白兔镇贫困学子。步红霞 摄影报道

## 华阳回应网络舆情拉长服务半径

“今天早晨发帖说关于赵塘自来水的问题等待处理,原本以为会等等,结果华阳镇政府在第一时间就给我回帖,询问一系列的问题,华阳镇镇长第一时间带着技术人员并且协同赵塘的王书记亲自下基层走访,走群众路线,深入到老百姓中去了解水质,并且想办法解决问题的根源,老百姓拍手叫好,……在这里我给他们32

个赞!”这是赵塘村村民王某在句容山水网上发帖。

据了解,赵塘村村民王某在句容山水网上发表关于赵塘自来水问题后,华阳镇政府积极给出回应,迅速派遣工作人员入户走访,勘察情况,联系相关部门处理解决问题。这是华阳镇积极回应网络舆情,以民需定方向,拉长服务半径的一个缩影。

近年来,华阳镇建立健全相关的舆情搜集、处理、回复机制,以牢牢把握工作主动权,为该镇建设提供良好社会氛围。一方面将网络舆情作为密切联系群众、回应社会关切、宣传推介华阳的重要渠道,抽调知晓政策法规、熟练电脑操作人员组建网络宣传管理办公室,负责网络舆情的搜集、处理和回复。办公室人员每天负责搜

## 句容多举措促千名大学生就业创业

近日,句容市出台《千名大学生就业创业促进工程实施方案》,明确2014年促进高校毕业生就业创业六项具体工作举措,推动高校毕业生实现更高质量就业创业。

强化创业政策扶持。把高校毕业生作为创业扶持的重点,对从事自主创业的大学生,简化程序,优先享受工商注册、小额担保贷款及贴息、税费减免、社保补贴、岗位补贴、培训补贴、就业补贴、各项创业补贴

和奖励、技能人才奖补等政策服务。

拓展就业见习计划。加快高校毕业生见习基地建设,扩大就业见习覆盖面。解决已毕业两年内未就业大学生的就业问题。今年建立市级就业见习基地44个,开发见习岗位1800个,组织200名以上未就业毕业生上岗见习。

引领大学生创业。鼓励大学生自主创业,为大学生自主创业提供创业场地、政策咨询、登记注册、项

目融资等“一站式”创业服务。通过提供创业服务,落实创业扶持政策,提升创业能力,帮助和扶持更多高校毕业生自主创业,逐步提高高校毕业生创业比例。

开展公共就业人才服务进校园。加强与全国重点高校联系与合作,广泛开展就业创业宣讲指导、就业政策进校园、创业模拟实训进校园、青年创业圆梦行、“创业精英会”进校园、创业典型进校园、人力资源

## 句容地税乐做纳税人的“守护神”

今年以来,句容地税局以“服务基层、服务税户、服务大局”为目标,精准定位、精致运作、精益求精,乐做纳税人合法权益的“守护神”,不断优化纳税服务举措,得到企业广泛“点赞”。

突出实用性,围绕纳税人不同需求,针对性开展相关政策解读及业务辅导工作。采取灵活教学方式,通过统一解读、疑难问答、现场模拟等形式,不断激发学习热情,提高学习效率。通过纳税人学校近期情况看,呈现出“需求度高,针对性强,举办及时,积极性高,学习效果明显提升、受益企业纷纷赞誉”等特点。

精致运作,虚实联动,维护纳税人权益。在纳税服务大厅现场维权和12366电话维权基础上,开通官方微博、税金QQ群、网上办税服务厅等新载体,畅通维权渠道,优化服务平台,开启全方位零距离维权新模式。精心部署“纳税人之家”,扩大“为纳税人维权”品牌效应。如面对个体零售药店在转办企业过程中遇到的各种难题,主动联合国税、工商、药监等相关部门,及时开办医药零售行业“纳税人之家”活动,扎口祛除百姓“心患”。针对纳税人提出的“纳税申报系统申报网速慢,登录难;转让房产、土地的土地增值税清算税负高、政策业务复杂”等问题,及时跟相应科室沟通解决。

精益求精,征纳互动,创新服务举措。推出政策业务咨询、涉税业务办理、疑难问题解答、税收维权调处四大类“私人订制”服务套餐。如结合税收政策,妥善处理了某房地产公司2006年以前年度开发的21户房屋未开发票问题,真正体现了“为纳税人维权,帮纳税人解难,让纳税人更有尊严”的维权宗旨。(曹伟 程艳)

## 白兔爱心涌向贫困学子

8月26日,句容市首届民间葡萄节的发起人、省广播电台特约播音员仲华和他江苏的伙伴,以及句容焦点网,江苏银行丹徒区支行的社会公益人士,联合走访了白兔镇四名贫困学子,送去助学金一万余元,开学在即,社会各界汇聚而成的股股爱心暖流涌向白兔镇贫困学子。步红霞 摄影报道

## 句容地税乐做纳税人的“守护神”

今年以来,句容地税局以“服务基层、服务税户、服务大局”为目标,精准定位、精致运作、精益求精,乐做纳税人合法权益的“守护神”,不断优化纳税服务举措,得到企业广泛“点赞”。

突出实用性,围绕纳税人不同需求,针对性开展相关政策解读及业务辅导工作。采取灵活教学方式,通过统一解读、疑难问答、现场模拟等形式,不断激发学习热情,提高学习效率。通过纳税人学校近期情况看,呈现出“需求度高,针对性强,举办及时,积极性高,学习效果明显提升、受益企业纷纷赞誉”等特点。

精致运作,虚实联动,维护纳税人权益。在纳税服务大厅现场维权和12366电话维权基础上,开通官方微博、税金QQ群、网上办税服务厅等新载体,畅通维权渠道,优化服务平台,开启全方位零距离维权新模式。精心部署“纳税人之家”,扩大“为纳税人维权”品牌效应。如面对个体零售药店在转办企业过程中遇到的各种难题,主动联合国税、工商、药监等相关部门,及时开办医药零售行业“纳税人之家”活动,扎口祛除百姓“心患”。针对纳税人提出的“纳税申报系统申报网速慢,登录难;转让房产、土地的土地增值税清算税负高、政策业务复杂”等问题,及时跟相应科室沟通解决。

精益求精,征纳互动,创新服务举措。推出政策业务咨询、涉税业务办理、疑难问题解答、税收维权调处四大类“私人订制”服务套餐。如结合税收政策,妥善处理了某房地产公司2006年以前年度开发的21户房屋未开发票问题,真正体现了“为纳税人维权,帮纳税人解难,让纳税人更有尊严”的维权宗旨。(曹伟 程艳)