

“四心”服务暖民心

——崇阳县政务大厅打造群众满意政务服务“第一窗口”纪实

通讯员 郭萍 尧欢

自今年1月份以来,崇阳县政务大厅日均流量2000多人次,日均办件咨询量达到500次,同比增长80.6%,特别是项目用地选址施工许可、企业各类年报税费清算、境外务工、各类证件年审等业务迎来了办事“洪峰”。为提升政务服务质量,构建优良营商环境,政务服务和大数据管理局协同大厅各窗口单位,及时调整服务机制,擦亮“桃溪”帮办品牌,打造群众百分百满意的政务服务“第一窗口”。

推行“一窗通办” 让群众更省心

推行“集中办理,一条龙服务”,让群众只跑一个窗口,来了就办,办就办好。大力实行综合窗口改革,积极探索“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的无差别受理模式,实现政务服务窗口精简、流程优化、效能提升,让企业群众真正享受“一站式”服务。企业群众只需到一个窗口,一站式办理,有效解决了多个窗口办理、重复等候的现象,提

高了窗口服务效率。自综合窗口改革试运行以来,有效地缓解了群众办事“排长队、久等候”的情况,极大压缩了业务办理时限,审批受理再次提速。

打出“两套连招” 让企业更顺心

县税务局打出利企便民“组合拳”,升级服务助力企业顺利开局。一方面利用税收大数据建立起税费优惠标签体系,智能分析适用政策,开展靶向宣传,开通税费服务“直通车”,让惠企政策精准落地。另一方面,协同县财政、人民银行等部门,通过网格化管理、包保到户的方式精准落实企业所得税减免、延缓缴纳部分税费等各项税收优惠政策,有效培育壮大企业创新动能。截至目前,已帮助文昌印务、中健医疗和恒升包装等企业享受税收优惠减免合计200余万元。

用活“三路先锋” 让环境更暖心

县政务服务和大数据管理局坚持

以党员先锋岗示范引领,政务服务之星模范带动,“桃溪”帮办人员靠前服务的模式,打造三支优秀队伍领跑整个大厅。为充分发挥大厅党员先锋模范作用,在县政务服务大厅中遴选10多名优秀党员设立“党员示范岗”,并挂牌上岗,推行“上班提前一点、中午辛苦一点、下班延迟一点”工作举措,为大厅树立了一面鲜红的旗帜。今春,在县政务服务大厅评选了8名“德能勤绩”都突出的窗口工作人员,并授予“政务服务之星”的称号,发挥先进典型的示范带动作用,激发窗口工作人员内生动力,营造了“比学赶超”的良好氛围。创建“桃溪”帮办品牌,构建优良的帮办团队,对进入大厅的办事群众做到“问、领、代、帮”,提高办事效率和亲和度,打造群众百分百满意的政务服务“第一窗口”。

做好“四个服务” 让服务更贴心

推行“网办服务”,在湖北省政

务服务网上线运行“我要开饭店”“我要开物流公司(货运)”“办理新购商品房不动产权证”等93个“高效办成一件事”主题事项,在鄂汇办上线教师资格查询、公积金查询、不动产登记等52个高频应用。目前,全县100%的政务服务事项实现网上办;推行预约服务,向社会公开各窗口服务电话,通过现场预约、电话预约和线上预约等方式受理预约业务,做到服务“不打烊”,自1月以来,大厅共受理预约办理服务6件;推行延时服务,做到“业务未结不离岗,群众有需人不走”,绝不让群众再跑第二趟,近两个多月以来,大厅开展延时服务累计200多人次,总时长超过100小时;推行上门服务,为保障行动不便残疾人、高龄老人的业务办理,窗口工作人员根据预约情况开展上门服务,让群众“一次都不跑”,两个多月时间,线下开展上门服务10多次。

据了解,人民大道、迎宾大道、崇青大道两旁及天城镇寺前村共有53户罔顾相关法律法规和政策,触碰“两违”红线,违规占用公共用地搭建简易棚、杂物间、家禽棚等违建设施或未经审批擅自建房,不仅影响市容市貌,还存在极大的安全隐患,多次被群众举报。针对这一情况,执法人员提前下发了责令改正通知书和停工通知书,要求违建住户按时拆除违建设施,对拒不执行的

一律依法依规拆除。

执法现场,执法人员秉承以人为本、文明执法的理念,晓之以理,动之以情,耐心做好群众思想工作,广泛宣传相关法律法规,争取群众的理解配合,尽显执法温度,同时设立警戒线,动用挖掘机,对未按期拆除的简易棚、杂物间进行依法拆除。在行动中,执法人员以“严、真、细、实”的工作作风,以坚决的态度、强硬的措施、快速的行动,对各类违建设施进行拆除清零,切实把拆违治乱体现到干部作风转化中,实现作风建设与推进工作双促进同提高的目标。

据统计,此次拆违行动拆除违建设施53户46处,共计3020平方米,营造了拆违控违的强大声势,有效震慑了违法人员强占强建的侥幸心理,起到了“拆除一起、震慑一片、教育一方”的效果。

崇阳重拳整治违法建筑

本报讯 通讯员金黄琴报道:3月17日,崇阳县“两违”办组织天城镇、城管执法局、公安局、农业农村局、天城镇医院、供电公司、司法局、拆迁公司等单位共130余人开展打击违法建设行为“春风行动”,对人民大道、迎宾大道、崇青大道两旁及天城镇寺前村违法建筑(简易棚)进行依法拆除。

据了解,人民大道、迎宾大道、崇青大道两旁及天城镇寺前村共有53户罔顾相关法律法规和政策,触碰“两违”红线,违规占用公共用地搭建简易棚、杂物间、家禽棚等违建设施或未经审批擅自建房,不仅影响市容市貌,还存在极大的安全隐患,多次被群众举报。针对这一情况,执法人员提前下发了责令改正通知书和停工通知书,要求违建住户按时拆除违建设施,对拒不执行的

崇阳开展退耕还绿专项行动

向城区毁绿种菜行为说“不”

本报讯 全媒体记者邹辉、通讯员金黄琴报道:为进一步推进文明城市创建,维护市民公共利益,营造良好的人居环境,3月16日,崇阳县创建办、县城市管理执法局、天城镇、两违办120余人组成3支志愿服务队,分别在文昌大道至电力大道护城河、人民大道山下村路段至香溪路、香泉路周边和天城公园隽水河畔开展退耕还绿春耕行动。

每个月,陈平和熊祖兵都会主动上门来到“雷竹小镇”,走进生产车间帮助每一台电气设备“免费体检”,及时消除安全隐患。遇到迎峰度夏或恶劣天气期间,他们会每天不定期随时跟踪检查设备运行情况,有时一天要跑上三四趟,确保冷冻库安全运行。

“用户的烦心事,就是我们的心头事。”陈平和熊祖兵用实际行动诠释着“你用电,我用心”的服务理念。

每个月,陈平和熊祖兵都会主动上门来到“雷竹小镇”,走进生产车间帮助每一台电气设备“免费体检”,及时消除安全隐患。遇到迎峰度夏或恶劣天气期间,他们会每天不定期随时跟踪检查设备运行情况,有时一天要跑上三四趟,确保冷冻库安全运行。

每个月,陈平和熊祖兵都会主动上门来到“雷竹小镇”,走进生产车间帮助每一台电气设备“免费体检”,及时消除安全隐患。遇到迎峰度夏或恶劣天气期间,他们会