

普陀率先开通政务“智慧云呼”热线

3031890热线整合了政务服务中心各窗口38条咨询热线,形成统一受理、分级办理体系,让当地群众办事办证遇到难题“一呼即达”

□记者 陈逸麟 通讯员 任哲民

本报讯 到政务服务中心办事前,想要先咨询一下办事流程,却发现需要辗转打好几个电话才能问到信息……这样的窘境有望得到破解。近期,普陀政务服务中心开通了全市首条政务“智慧云呼”热线,普陀区群众如遇办证难题需要咨询,只要拨打3031890就能一呼即达。

“我以前是自己在缴社保和医保,现在马上去新单位上班了,单位会帮我缴纳。我想了解该怎么把自缴给停掉。”4月23日上午,

普陀居民俞女士致电3031890,咨询社保、医保相关缴纳事宜。“您好,您可以带上身份证到普陀政务服务中心社保医保窗口现场办理,也可以在‘浙里办’APP上直接办理。您打开手机APP,我现在告诉您怎么操作……”电话那头,接线人员用10来分钟时间,为俞女士介绍了清楚掌上办理业务的方式流程。

“像俞女士这样的咨询有很多,原先至少要打两个电话才能问清相关信息,现在可以一呼即达。”普陀区政务服务中心相关负责人说。

据介绍,普陀政务服务中心目前有23个部门87个窗口,不同部门有不同的咨询电话,甚至同个部门有多个咨询电话。以往市民需要咨询具体办证业务相关问题,通常需要先致电12345,由接线员致电普陀政务服务中心问清楚相关业务科室咨询电话后将告知市民,市民再致电业务科室才能进行咨询,整个过程相对繁琐且耗时较长。

针对市民办事办证的这一痛点难点,普陀政务服务中心推出3031890热线,依托“智慧云呼”系统,整合了中心各窗口38条咨询热

线,形成统一受理、分级办理的政务服务咨询体系。3031890热线将传统“呼入-接通”的电话咨询模式进行优化升级,设立了专门的接线工作作为“智慧云呼”中心。数字化后台还能实时对电话呼入量、未接电话处理时间、接通率接通量等数据进行分析,抓取高频咨询问题,促使改进服务、提升质量。

据介绍,目前普陀政务服务中心同时建立了“综合导服+部门专业接线员”两级咨询服务队伍,实现高频类咨询问题由综合咨询导服即问即答,专人专事专办,及时接听、解决市民的疑难问题。

岱山政务服务中心全面推行“窗口无否决”服务机制

窗口人员不向办事群众和企业说“不”

□通讯员 周婷 凌王女 驻岱山记者 陈瑶

本报讯 “多亏了你们的指导和帮助,让我证明了我的从业资格证真实有效。”近日,一位外地货车司机来到岱山政务服务中心交通窗口,向工作人员表示感谢。

该名货车司机姓翟,曾在贵州省黔东南州考取了货运从业资格,目前在岱山从事货运工作。几天前,翟先生所在单位在查看其从业资格过程中因二维码无法识别的问题,对其从业资格证的真实有效性产生了质疑,于是翟先生来窗口寻求帮助。

按相关规定,岱山县级部门无权为其开具该从业资格证的有效证明。此时,岱山县政务服务中心交通窗口工作人员并没有“一口回绝”翟先生,而是在了解事情的原委后,致电发证地交通窗口进行咨询求证。在证实了证件的真实性并了解到发证地尚未启用交通电子证照后,交通窗口工作人员详细告诉翟先生如何在互联网查询从业信息有效性,指导他可以从互联网道路运输便民政务服务系统、交通运输部微信公众号“一网通办”板块、道路运作“一网通办”小程序等5个渠道进行办理证明,从而顺利消除了翟先生的烦恼。

岱山政务服务中心相关负责人向记者表示,翟先生的案例,是岱山在政务服务办事大厅推行“窗口无否决”服务机制的一次实践。所谓“窗口无否决”,是指全县各级政务服务办事大厅所有窗口工作人员,对企业、群众提出的任何咨询、诉求、申请不轻易作“否定回答”,不随意行使“否决权”,未经研究沟通不做答复,不让企业群众多跑腿,要想方法为申请人办成事提供有效帮助。

改“不是我办”为“我告知您该由谁办”、“不能办”为“我来指导您办”、“我也不知道如何办”为“我想办法帮您办”。“对不属于受理范围的事项,我们的窗口工作人

员会明确告知群众或企业办理的方法、路径;对不符合申请条件,必须向申请人讲清、列明需补充的内容和改进方法;对属于模糊地带、空白领域的问题,则建立快速便捷的沟通请示机制和报备机制,进行改革创新,做到‘不设路障设路标’。”岱山县政务服务办公室政务服务协调科副科长林佩弦介绍说。

据了解,目前岱山政务服务中心现有的46个窗口已全面推行“窗口无否决”机制,有效解决了“不收件”“随意退件”等中梗阻问题,促使窗口人员增强服务意识、转变工作作风,进一步优化了全县营商环境。

市食药安办聘请22位专家当“参谋” 我市成立食品安全专家库

□记者 虞仁珂 通讯员 顾姿峥

本报讯 昨天下午,市食品药品安全委员会办公室正式聘请22位专家,组成了舟山市食品安全专家库。

据了解,22位专家分别来自高校、企事业单位、行业协会、律师团体等,从事食品管理教育科研工作,具有较高学术造诣且热心食品安全管理事业,聘期为三年。他们将根据我市食品安全状况,及时向市食药安办及有关食品安全监管部门提供食品安全信息和工作建

议;参与我市食品安全相关政策法规、重大项目、重点规划、科研课题等咨询论证和研究评审;协助有关食品安全监管部门开展风险研判、预警交流、核查处置、案件查办、事故调查、舆情应对、疑难问题研讨等。

市食药安办有关负责人介绍说,成立食品安全专家库,将为我市构建多元化食品安全共治格局提供重要的智力支持,有助于进一步提升我市食品安全监管质量,推动我市食品安全治理体系和治理能力现代化。

省青少年田径锦标赛收官 舟山小将夺得11枚奖牌

□记者 陈好 通讯员 虞晓辉

本报讯 2023年浙江省青少年田径锦标赛于本月20日至24日在衢州市举行,我市代表队夺得4金、3银、4铜共11枚奖牌。

值得一提的是,由东港中学田径队输送的队员创造了1金、

2银、2铜的佳绩。据市跳高队主教练傅剑波介绍,东港中学田径队共有在训队员30名左右,以东港中学学生为主,也包含几名就读于舟山中学、沈家门中学等校学生。省青少年田径锦标赛结束后,队员们马上投入了备战省阳光体育比赛田径项目等赛事,争取再创佳绩。

省级个体工商户信用体系建设试点名单公布

我市2个试点榜上有名

□记者 俞怡至 通讯员 陈瑶 邵佳莉

本报讯 日前,省信用浙江建设工作联席会议办公室发布了26个个体工商户信用体系建设试点名单。其中,我市有两个试点入选,分别是市市场监督管理局的《农贸市场经营者信用监管》和市场监管局普陀分局的《个体工商户信贷融资》。

据悉,省发改委于今年2月开展个体工商户公共信用评价

结果试点场景应用申报工作。申报工作启动以来,市信用办积极组织发动各部门、各区县申报,综合分析研究申报要求和申报标准,摸排筛选信用基础、信息化水平较高的试点应用。

市信用办相关负责人表示,今后将进一步深化企业信用修复机制,探索优化信用修复流程等举措,为失信者提供纠错的制度化渠道,助推“信用舟山”建设。

定海开出首张损坏垃圾分类设施“罚单” 砸毁公共洗手盆,罚一千元!

□记者 汪超群 通讯员 苗颖

本报讯 日前,定海区综合行政执法局开出首张损坏公共垃圾分类设施的责令改正通知书,对当事人王某作出罚款1000元的行政处罚决定,并要求其对毁损设施进行赔偿。

4月21日上午,巡检员在日常巡查时发现,定海东门菜场东侧生活垃圾集中投放点设施用房内崭新的洗手盆被人砸

毁。据悉,该垃圾分类投放站为第三批“撤桶并点”新建点位,近日建成后即将投入使用。城东街道综合行政执法人员通过调取监控视频,确定涉事人为附近居民王某。后经调查,王某因不满洗手盆仍无法出水而将之砸毁。

据介绍,这是定海自2022年全面实施“撤桶并点”行动以来,首次对个人因破坏垃圾分类设施进行处罚。



精品民宿为“最美公路”添“美”

近日,位于普陀“最美公路”螺塘线附近的一家民宿,在阳光照射和绿树映衬下,显得格外漂亮。近年来,螺塘线沿线多幢本已荒废的村屋被成功改造为精品民宿及网红打卡地,为“最美公路”增添了美景和人气。 摄影 记者 张磊

驰而不息为社会赋能为经济助力

——记市级文明单位国能浙江舟山发电有限责任公司

推进精神文明建设

□记者 汪超群 通讯员 韩潇淼

本报讯 投产国内首台“超低排放”燃煤发电机组,创新实施海水脱硫技术,使烟气脱硫率一直保持在90%以上;建成全省首台热法海水淡化系统,自给自足生产用水的同时反哺社会,帮助缓解海岛淡水资源短缺……在市级文明单位国能浙江舟山发电有限责任公司,生态优先、绿色发展工作亮点频现,科研不停步、攻关不停歇,催生企业向上向善,助力城市生态文明擦亮底色。

国能浙江舟山发电有限责任公司位于定海白泉镇外山嘴,承担着舟山本岛80%的发电任务。该公司自2019年发出创建文明单位动员令

以来,以“撸起袖子加油干”的奋发斗志和“咬定青山不放松”的韧劲执着,在节能减排、能源保供、社会服务等方面创优争先,不断书写精神文明建设新篇章。

该公司4号机是国内首台实现“超低排放”的新建机组,同步配套建设除尘、脱硫、脱硝设施,3号机也在近年完成“超低技改”后,实现了氮氧化物“近零排放”。

随着全市蓝天保卫战的持续深入,该公司以“绿色电厂”为目标,自我加压,组织科研团队反复推敲,探讨机组全过程脱硝的可行性,于去年6月成功突破发电机启动阶段氮氧化物排放超标的难题,克服启机低负荷期间烟温过低脱硝设施无法有效运行这一技术“瓶颈”,实现了3、4号机组并网后氮氧化物的“全过程达标”。其间,公司还将运行

了20余年的1号、2号机组关停,每年减少原煤消耗量约65万吨、烟尘排放量约30吨、二氧化硫排放量约60吨、氮氧化物排放量约250吨,有效助推了“生态新区、美丽海岛”建设。

传递道德力量,弘扬文明新风。该公司常态化开展“道德讲堂”和“最美舟电人”评比,把社会主义核心价值观融入日常生活,培育先进典型;深入推进诚信教育、移风易俗,普及垃圾分类、文明出行、使用公筷公勺等文明实践;举办“育家风、立家规、严家教”系列活动,引导党员干部职工培树清廉家风;组织红色观影、党史学习,传承听党话、跟党走的红色基因。

“李斌劳模创新工作室”“余峰创新工作室”“青年创新工作室”……该公司多个QC、创新创效项目在省市比赛获奖,成功培养出省劳动模

范、浙江工匠、浙江青年工匠8名。

该公司组建的“同舟·爱心”志愿服务队,已从成立初期的几十人壮大至330人,累计服务时数超2万小时。志愿者们走上街头,与交警一起维护交通秩序;走进社区,“以购代捐”“以买代帮”,温暖孤寡老人、贫困户;走入校园,帮助贫困大学生115人次,捐赠慈善助学金34.5万元;走向血站,常态化献血超5万毫升……一件件“舟电好事”、一位位“舟电好人”,生动诠释着企业“为社会赋能、为经济助力”驰而不息。

“一家企业要行稳致远,离不开丰润的文明滋养。”该公司党委书记、董事长丁平表示,企业将持续不断地大力推进文明实践,在争创省级文明单位的过程中取得新成果、作出新贡献。

宣传知识产权保护



4月20日到26日是全国知识产权宣传周。连日来,市市场监督管理局六横分局工作人员来到全镇各地,向居民、职工宣传知识产权保护相关知识。 摄影 通讯员 刘生国 长代春