

通州在换位体验中提升政务服务水平——

# 陪着群众走流程 感受细节疏堵点

昨日,记者在通州区行政审批局看到,投资管理科正在对企业投资建设固定资产投资项目备案,定制编写《申报指南》,指导企业准确申报。企业投资建设固定资产投资项目备案事项是个全程网办的“不见面”审批事项,一般由企业在申报平台上自行申报。投资管理科科长胡敏介绍,“我们通过体验申报,发现省政务服务网上的办事指南不够细致,无法准确引导企业群众填写申报材料,所以我们从高频产业、项目类别等入手,编写了个性化的‘一类一单’申报指南。”

9月底以来,通州在全市率先试点“我陪群众走流程”政务服务体验员活动,邀请政务服务窗口负责人“沉浸式”体验,市民代表“调研式”体验,在换位体验中感受办事细节,提升服务水平。

**沉浸式体验,部门负责人“陪群众走流程”**

孩子突发急症前往外地就医,回到南通后要怎样走医保报销流程?

10月16日,市民钱女士带着这个疑问和一叠材料来到通州区政务服务大厅五楼的医保中心咨询办理,区医保中心主任李静接待了她。

看过材料后,李静帮钱女士取号,并引导她到窗口申请办理异地就医个人零星报销手续。提交材料、填表、审核通过,短短几分钟,钱女士就完成了报销,再等五个工

作日,整个报销流程就会全部走完。

“有时候我们有好的政策,但老百姓不了解,对医保专用名词也不熟悉,他们来办理业务时经常没有头绪。”通过一天的值守,李静感触颇多,她表示未来医保中心将进一步提高窗口工作人员的综合服务能力,更加周全地服务好企业群众。

通州区行政审批局相关负责人介绍,“我陪群众走流程”活动要求政务服务部门负责人与企业群众一道,全程参与排队取号、事项申报、结果领取等环节,通过代入式、沉浸式的方式转变角色、转换视角,全方位检视服务事项和业务流程。

除了线下“亲自办”“陪同办”,通州区还要求部门负责人通过模拟申请等方式,运用“苏服办”App、政务服务网通州旗舰店等载体,发现线上办事指南、在线预约、材料预审、结果查询等基本服务中的不足和盲区,提高线上办件效率和质量。

**调研式体验,各领域人才“当服务员体验员”**

近日,通州区行政审批局工作人员正在将部分“政务服务体验员”提交的调研报告进行分类归档,提交相关部门“形成闭环管理”。

9月以来,通州组建了一支83人的“政务服务体验员”队伍,其中包括优秀青年人才、职能部门业务骨干和企业群众代表。他们将在一年聘期内,通过线上线下全流程参与,为政务服务建言献策。

沈国成是通州区行政审批局的工作人员,也是一名“政务服务体验员”。9月19日,他到区政务服务大厅公安窗口办理本人及子女户口迁移业务。沈国成说,他在办理业务前已登录江苏政务服务网了解了所需携带的材料,预先做好准备。但现场办理时,发现所需材料与网上公示有所出入,部分材料还需提供复印件。

“不过总体来说还是好的,窗口经办人员服务态度好,业务熟练,能够快速给予办件指导。”沈国成在表示肯定的同时也提出,出生医学证明、不动产权证、结婚证等是否可以通过数据共享,不需要办事群众提供,真正做到让数据多跑路、群众少跑腿。

“截至目前,我们已收集涉及硬件设施、数据壁垒、流程设置等八类问题的‘政务服务体验员’调研报告41个、建议5条。”通州区行政审批局副局长瞿建冬介绍,针对这些问题建议,区行政审批局已拟定《意见建议受理反馈工作机制》、制作了问题解决流程图,建立起服务需求“收集—分析—处置—评估—改进”的管理闭环,做到及时将合理建议变成相关部门的整改清单。

**让难办的事好办,“办不成事”窗口成立**

无论是推行“我陪群众走流程”还是聘请“政务服务体验员”,通州行政审批局的就是不断探索解决服务堵点、提高服务

水准。然而区政务中心内入驻的部门有34个,可办理各类权力事项1241项,每天接待办事群众数千人。其中难免会出现难办的事和办不成的事。

为了尽量将企业群众反映的各类难办事务变得可办、易办、好办,今年5月29日,通州区政务中心一楼设立了“办不成事”反映窗口,结合区行政审批局的“局长进大厅”制度,该窗口每天会有一名局领导和一名工作人员在大厅内接待受理群众投诉。

11月16日,川姜市民朱海(化名)到“办不成事”窗口反映,自己在2017年购买了一套房产,因为在外地工作一直没有领房产证。今年想办房产证时发现,购房合同上的姓名是一家三口的,而发票上只有自己一个人的名字。两者不统一,不好办理房产证。需重新联系房产公司开具新的发票。但是因为间隔时间太久,朱海已经找不到当时的房产公司了。

“办不成事”反映窗口联络员朱俊辉接到投诉后,详细了解了情况,然后带着朱海来到区不动产登记交易中心,希望可以协调解决。最终在区不动产登记交易中心受理科科长陈晶晶的努力下,联系到当初房产项目的负责人,帮助朱海重新开具了发票,协助他办理好房产证。

截至目前,通州“办不成事”反映窗口已接待群众咨询1557次,解决各类问题246次,典型案例19件。

本报记者 任溢斌 黄艳鸣

本报通讯员 陈艳梅

## 市政协开展重点提案办理“回头看” 数实融合助力经济高质量发展

本报讯 (记者郭亮)昨天上午,市政协党组副书记、副主席单晓鸣带队,对政协0087号《关于加快数实融合,促进制造业高质量发展的建议》重点提案办理落实工作,开展“回头看”跟踪督办。

督办组一行先后来到江苏汇环环保科技有限公司、南通江山农药化工股份有限公司等地视察相关工作,途中听取了市工信局、发改委、科技局、人社局汇报提案办理情况和政协委员对提案办理工作的意见建议。

今年市两会上,民建南通市委员会提出《关于加快数实融合,促进制造业高质量发展的建议》提案,建议加强顶层设计,厚植数实融合沃土;发挥示范效应,筑强数实融合矩阵;突出平台赋能,激发互联共享活力;持续优化生态,夯实数实融合支撑,全力促进制造业高质量发展。

督办组对市工信局等相关部门的提案办理工作给予充分肯定,指出当前数实融合有助于增强实体经济的韧性和活力,是推动高质量发展的主要抓手。要求以提案办理为契机,进一步加强关键核心技术攻关、强化示范引领、提供人才保障,协同促进数字技术与实体经济深度融合,为我市经济高质量发展注入强劲动能。

## 2024年征兵报名启动

截止时间为明年2月18日

本报讯 (记者何家玉)2024年上半年男兵应征报名于12月1日开始。符合条件的男青年可于即日起至2024年2月18日,登录全国征兵网(<https://www.gfbzb.gov.cn>)或关注“江苏征兵”公众号进行网上报名。市征兵办特别提醒,男兵要先完成兵役登记才能报名,今年12月31日前年满18周岁的男性公民,应尽快进行初次兵役登记。

2024年上半年应征报名对象为高中(含中专、职高、技校)毕业生及以上文化程度的男青年(含高校在校生),年满18至22周岁(2002年1月1日—2006年12月31日出生);普通高等学校本专科毕业生、上半年符合毕业条件的毕业班学生,年满18至24周岁;研究生毕业生及在校生放宽至26周岁;初中毕业文化程度男青年,年满18至20周岁。

据介绍,我市征集对象仍以各级各类毕业生为主,重点突出大学毕业生征集,将持续畅通大学毕业生应征入伍“绿色通道”,优先上站体检,优先审批定兵,取得国家认可的高级工以上职业技能等级证书(职业资格证书)的高级技工学校和技师学院毕业生,参军入伍同样可以享受“绿色通道”。

集中打防突出违法犯罪

## 南通警方启动“冬季行动”

本报讯 (记者张亮 通讯员苏锦安)全警动员、全力以赴,全面开展以严打突出犯罪、强化巡逻防控、整治治安乱点为重点的新一轮“冬季行动”集中攻势,为全市经济社会发展创造平安稳定的治安环境。记者昨天从市公安局获悉,即日起,南通公安将在全市范围内开展为期1个月的集中打防会战,严打严防今冬明春高发多发违法犯罪活动,全力维护全市社会大局持续平安稳定。

针对年终岁末刑事发案易反弹、治安问题易抬头等特点,南通公安决定从12月1日至12月底,开展集中打防会战。全市公安机关将坚持重拳出击,严厉打击突出违法犯罪,把强化侦查破案作为此次行动的首要措施,对电信网络诈骗、传统侵财、涉黑涉恶、严重暴力等犯罪,组织专业力量,强化现案快侦、合成作战,适时组织破案会战、发起集群战役,全力攻破一批大要案件,速破一批民生小案。织密巡防网络,挤压违法犯罪活动空间,扎实开展全市社会面巡防竞赛活动,围绕重点警情多发类型、时段和部位,科学调整巡防勤务部署,做到“警力跟着警情走”,持续提高社会面巡逻防控能力,全面压降各类重点警情、案件,全面提升群众安全感、满意度。强化重点整治,全面净化社会治安环境,深入推进治安复杂地区整治攻坚行动,加强流动人口管理、重点场所行业治安管理,组织开展治安清查行动,全面挤压各类违法犯罪活动空间。

## 2023年度崇川公益创投项目结项

### 43个项目惠及6.8万人次

本报讯 (通讯员俞洋 记者陈静)11月29日—30日,崇川区民政局就2023年度全区公益创投项目实施成效进行结项评估。

据悉,本年度公益创投共计扶持43个项目,其中A类公益创投项目9个、B类公益创投项目29个、C类公益创投项目5个,总投资资金达214.8万元,与上年相比,项目数量增加6个,项目资金增加17.3万元。

从服务类型来看,涵盖“邻里守望”为老服务、“筑梦童心”关爱儿童服务、“同舟共济”济困服务、“共治共享”社区治理服务、“文化铸魂”社区文化建设、“培力赋能”专业支持服务及“公益先行”其他公益服务等,基本满足人民群众的多元化需求;从服务区域来看,4个项目覆盖全区、39个项目覆盖14个街道35个社区,基本实现了崇川区全覆盖;从实施效果来看,共计开展公益活动服务活动逾2000场,累计服务68800人次。



11月29日,海门江心沙农场组织农机手驾驶植保机实施麦田化除作业,下好病虫草害抓早抓小“先手棋”,确保作物茁壮生长。

袁伟 许丛军摄

## 30余家南通企业走进清华大学

### 现场达成10余项产学研合作意向

本报讯 (通讯员李佳琦 记者王玮丽)昨天,清华大学“南通周”之重点企业校地合作对接活动在北京举行,市科技局组织30余家南通重点企业携50余项技术需求走进清华大学与专家教授开展对接洽谈,现场达成校企合作意向10余项。

对接活动中,京源环保股份有限公司、江苏鹏飞集团股份有限公司、南通海赛未来数字科技有限公司等7家南通重点企业代表介绍了企业最新成果与技术需求。校企对接环节,南通企业代表就遇到的技术问题与清华大学的专家们进行了充分交流与热烈讨论。

通富微电子股份有限公司与清华大学

在封装测试技术方面已经开展了相关合作,此次活动中又与清华大学任天令教授团队进行了对接,并就高密度存储封装技术开展合作达成意向。京源环保股份有限公司董事、高级管理人员季献华是参加此次对接活动的南通企业代表之一。他介绍,近年来,京源环保携手清华大学致力于开发新污染物的控制和削减技术,并参与了《城镇污水处理厂新污染物排放因子建立指南》标准编制,“希望继续与清华大学保持深度合作,不断研发关键核心技术、突破技术瓶颈,为解决全国及全球水处理问题贡献智慧和力量”。

此次活动也让清华大学的专家教授对南

通创新环境及科技人才政策有了更为深入的了解。“南通滨江临海,区位优势明显,经济发展迅速。”清华大学机械系刘大猛教授表示,清华大学高端装备界面科学与技术全国重点实验室期待将来能与南通有更加深入的合作。浙江清华长三角研究院北京联络部部长花秀夫说:“清华大学有许多优质的创新项目和人才项目,希望以此次活动为平台,有效推动校地合作,期待未来有更多优质清华团队、清华项目到南通落地转化。”

活动中,市科技局还带领南通企业参观了清华大学机械系高端装备界面科学与技术全国重点实验室和电子系微波暗室实验室。

(上接A1版)更好发挥南通、泰州、扬州海工装备和高技术船舶国家先进制造业集群引领带动作用,瞄准高端化、智能化、绿色化方向,着力提升集群规模和竞争力,攻关关键核心技术、营造创新生态体系,扩大对外交流合作,持续促进船舶海工产业高质量发展,加快迈进船舶海工装备制造业先进行列。

大会开幕式上,《江苏省南通市、泰州市、扬州市高技术船舶和海工装备国家先进制造业集群培育提升三年行动方案(2023—2025)》发布,对标工信部建设“规模最大、产业链最完善”的长三角船舶与海洋工程装备综合产业集群”,力争到2025年,世界级船舶海工产业集群格局基本形成,在产业链聚度、品牌知名度、创新能力和产业辐射等四个方面达到世界领先水平。

打造世界级产业集群,南通干劲十足、目标明确:根据三年行动方案要求,围绕“打造体系完备、高效协同、绿色智能、安全可控的高水平、地标性世界级船舶海工先进制造业集群”这条主线,以实施开放融合发展行动、创新能力建设行动、产业链再造行动、智能绿色升级行动、产业生态提升行动为统揽,在制造强国建设中携手打造通泰扬世界级船舶海工先进制造业集群。

## 完善生态体系,打造海洋强国承载者

建设富有江海特色的现代海洋城市,亟须筑造更强的产业生态体系。

## 向海图强 逐梦深蓝

“要畅通产业链外部大循环,加强与钢铁、航运、能源、养殖等上下游产业集群协同合作,加速全球产业链资源整合,促进产业链痛点、堵点和薄弱环节提档升级。”工信部装备二司船舶处调研员陈颖涛指出,要构建全球化产业链供应链生态体系,共同推动船舶与海洋工程装备产业繁荣发展,拓展海洋经济发展新空间。

2022年10月,南通成功创建全国首批“产业链供应链生态体系建设试点”城市,形成集研发、设计、建造、配套、服务为一体的产业链体系。中远海运重工、招商工业、中交振华重工、中集集团等一批央企集团纷纷布局,省市共建、总投资6亿元的江苏省船舶与海洋工程技术研究中心正式运行,启东海工船舶工业园、海门高技术船舶海工装备产业园等6大专业化船舶海工产业载体平台引进知名研发机构,促进产业链创新链双向融合。

强链、补链、延链基础日渐扎实,产业生态体系构造日趋完善。如何进一步提升产业链供应链自主可控水平?南通发力此次大会,举办产教产才对接会、船东船企对接会、产融对接会等,深入对接全球行业资源,加强龙头企业合作,一个个合作意向在热烈研讨中达成,工信部人才交流中心与南通市人民政府签署战略合作协议,19个重点项目集中签约。

“今后,我们将继续加速前沿布局,补齐产业链短板,锻

造更强产业体系。”市工信局相关负责人表示,一方面积极招引大企业集团在通深度布局,引领共建产业链群;围绕海工产品水下设备等“卡脖子”难题和未来面向深海的关键环节,开展集中攻关。另一方面,深化产融、产才、产教等要素协同,加快设计、采购、咨询、检测、全球服务网络等服务体系建设,突出专业化、差异化、特色化发展。

## 瞄准绿色“智”造,争当行业转型先行者

“加快数字化技术与船舶制造的相互融合,是实现我国船舶工业高质量发展的必由之路。”“要充分顺应绿色、低碳、智能的航运业发展新趋势。”……智能化、绿色化,成为这次大会的焦点和热点,被大家公认是点燃船舶海工产业发展“沧桑巨变”的强劲引擎。

上海船舶工艺研究所数字工艺室副主任韦乃琨坦言,大国战略博弈进一步聚焦制造业,随着全球新一轮科技革命和产业变革突飞猛进,各国均以数字化转型为主要抓手,推动先进制造技术不断发展,“智能+绿色制造”日益成为未来船舶工业发展的主要趋势。

如何向智能化、绿色化方向前行,企业最有发言权。“随着航运市场回暖,船舶行业数字化转型将迎来新发展,智能

制造已成为重要方向。”招商局重工(江苏)有限公司智能数字信息部主任张勇说,海门基地智能制造中心已基本实现车间各生产要素间的全面协同,在工艺规划、作业效率、计划准确率等方面成效显著。

中远海运重工董事总经理、党委副书记姜季江表示,要全面聚焦全球数字化供应链、船用新能源、绿色低碳智能船舶研制和智能航运,准确把握数字智能、绿色低碳两大方向,不断增强科技创新力、产业控制力、安全支撑力,努力成为国家船舶海工领域科技创新和绿色船配的主力军。

一直以来,南通以数字引领推动船舶海工产业由“造壳”迈向“造心”,中国首艘24000标箱超大型集装箱船、亚洲最大的重型自航绞吸式挖泥船“天鲲号”等一批大国重器相继出海,中远川崎、振华传动等一批企业“智”造水平走在前列。同时,引导企业向高效、低碳、循环方向发展,世界最大级24000标箱甲醇双燃料集装箱船、9000车位双燃料汽车运输船等绿色环保新型船型获市场认可、批量承接订单。未来,南通将持续筑定高端化、智能化、绿色化,争当船舶海工行业制造模式转型的先行者。

南通正迎来百年未有之机遇,将坚持把发展经济的着力点放在实体经济上,推进新型工业化,形成新质生产力,以海工装备和船舶总装、配套产品制造为核心,以研发、建造、服务为一体,加快提升产业能级,全力强链延链补链,持续深化开放合作,奋力打造世界级船舶海工先进制造业集群!

本报记者 刘璐