

全国首推政务服务智能客服系统,各类“一件事”咨询一“网”全通——

# 如皋“云上如意店小二”上线

6月30日,如皋市搬经镇代办员宋家佳为南通海泰科特精密材料有限公司申办施工许可相关手续,手机登录“云上如意店小二”,下载三张表格,按照样表填写上传到施工许可一站式申报平台,没跑一步、没问一句,大功告成。当天,如皋在全国率先推出的“云上如意店小二”政务服务智能客服系统正式上线运行,从营业执照办理到税收缴纳,从项目立项到施工许可证到竣工备案,从学生转学到工伤保险,从居民用水用电到有线电视费用缴纳到各类“一件事”咨询,实现了一“网”全通。

“过去,电话咨询存在问不清、讲不明的问题,经办人还得跑一趟行政审批部门的窗口,有了‘云上如意店小二’,屏上说,样表上学,一目了然。”宋家佳说。

今年2月,如皋市把“建设智能题库,充实完善政策知识库,拓展智能客服,提高即办率”作为深入推进

“放管服”改革的重点,率先开展“云上如意店小二”政务服务智能客服系统研发,探索推行企业经营、项目建设、个人生活“云上如意店小二”政务服务新模式。通过总体谋划、需求调研、平台搭建、事项梳理、流程优化、数据录入,成功打造“云上如意店小二”。

打造一流的营商环境,持续提升行政审批效率,“云上”融合5G、大数据技术,服务范围无限宽广、服务方式无限便民、服务理念无限创新、服务效率无限提升。该系统通过江苏政务服务网如皋旗舰店、“如皋审批服务”公众号或微信扫码进入。智能回答企业群众提出的问题,智能回答企业、群众提出的问题,不断创新工作举措,全力解决政务服务中的痛点、堵点、难点,促进政务服务咨询效能大提速、大提升。”如皋市委常委、常务副市长茅红宇介绍,“云上如意店小二”咨询服务涉及21个部门单位,覆盖251类高频事项、3806个知识要点。企业、群众通过电脑或手机,不分昼夜、地点,坐在办公室里、躺在家里沙发上均可随时随地轻松咨询,真正实现了每天24小时不见面咨询服务,方便了企业和群众申报,试运行期间服务企业

需输入“人工服务”,自动接转人工服务,支持自选客服及客服人员之间转接会话。这个系统自动对推出的问题进行收录,转入智能客服数据库。

“‘云上如意店小二’政务服务智能客服系统的推出,根本目的就是企业、群众需求为导向,智能回答企业、群众提出的问题,不断创新工作举措,全力解决政务服务中的痛点、堵点、难点,促进政务服务咨询效能大提速、大提升。”如皋市委常委、常务副市长茅红宇介绍,“云上如意店小二”咨询服务涉及21个部门单位,覆盖251类高频事项、3806个知识要点。企业、群众通过电脑或手机,不分昼夜、地点,坐在办公室里、躺在家里沙发上均可随时随地轻松咨询,真正实现了每天24小时不见面咨询服务,方便了企业和群众申报,试运行期间服务企业

和群众600多人次。

“云上如意店小二”政务服务智

能客服系统由如皋市行政审批局和如皋市高新区本土软件企业“七和科技”共同研发,其提供图样、样表供服务对象参考、申报表格下载、申报教学视频供企业群众学习的咨询服务方式在全国尚属首创。

近年来,如皋把简政放权、放管结合、优化服务作为全面深化改革的“先手棋”,将转变政府职能与优化营商环境有机结合,在深化相对集中行政许可权改革、“不见面”审批(服务)改革、“3550”改革、基层便民服务体系建设和“一件事”改革等方面大胆探索、勇闯新路,巩固提升“三集中三到位”改革成果,不断优化营商环境,充分激发市场活力和社会创造力,全力打造“放管服”改革如皋金字招牌,2017年、2018年连续两年获全省营商环境评价综合排名第一,2019年“放管服”改革获省政府通报表彰并获多项激励。

本报通讯员 薛冬冬 陈嘉仪

本报记者 杨新明

省油气输送管道专项整治会在通召开

## 我市整改率100%

本报讯(记者刘璐)7月1日,省油气输送管道安全生产宣讲活动暨专项整治工作会在我市召开。我市按照相关部署要求,扎实推进油气输送管道保护工作。截至目前,全市累计排查发现油气管道问题隐患73个,督促整改73个,整改率100%。

我市现有已投运天然气长输管道3条,总长239.77公里;在建启通天然气管线1条;规划待建中俄东线和沿海管道两条。专项整治开展以来,市发改委强化责任意识,实现对管

道企业的监督检查全覆盖;共对油气输送管道企业下达《督查整改通知书》4件,现已全部完成整改闭环销号。此外,我市创新监管模式,借力第三方专业力量组建安全专家库,帮助发现、督促整改问题隐患,进行安全生产标准化建设。

接下来我市将持续压紧压实企业主体责任,做好隐患排查治理销号,加强管道保护队伍能力建设,不折不扣完成好油气输送管道保护各项工作任务,确保油气输送管道安全形势平稳。

## 为群众办实事 为企业保发展

如皋市市场监督管理局举办主题党日活动

本报讯(通讯员王禹 殷慧)1日,如皋市市场监督管理局机关第四党支部、长江分局党支部与如皋福建商会党支部联合举办庆“七一”、促发展——“六稳六保”主题党日活动。

党旗下,13名党员重温入党誓词。如皋市市场监督管理局机关党委和如皋福建商会党支部被如皋市委表彰为先进党

组织。党员们纷纷亮身份,作为群众办实事好事、为企业保发展护航的承诺。

今年,如皋市市场监督管理局把落实“六稳六保”工作摆在首位,突出民生保障,优化营商环境,推动标准助企、信用助企,助力企业发展。主题党日活动上,他们专门邀请专家为企业授课,传授依法经营、依法维权锦囊妙计。

## 标本兼治,力促企业提升本质安全度

(上接A1版)其中红色企业86家,橙色企业894家,黄色企业10100家,蓝色企业3825家。通过分色分级,提高安全监管的针对性。

此外,对照“提升一批、整改一批、淘汰一批”的安全生产标准化动态管理机制,我市加大奖励扶持力度。今年拟安排专项资金,对获得一、二级标准化企业以及标准化日常运行质量优秀的企业和安全生产标准化样板企业,分档分级给予奖励。

### 隐患排查,化解行业安全风险

为积极化解冶金等工贸企业安全生产重大风险隐患,我市持续保持执法高压态势,深入开展冶金等工贸行业领域专项整治,确保实现“四清五化”的工作目标,即企业底数清、应对举措清、各方责任清、区域性行业性问题清,企业主体责

任具体化、风险辨识管控精准化、企业贯标达标持续化、安全隐患排查常态化、安全培训教育全员化。

针对粉尘企业容易发生火灾、粉尘爆炸的风险,加之部分木质粉尘企业隐患整改不彻底的情况,市应急管理局制定出台了《南通市木质粉尘企业中央除尘系统防爆技术基本要求》,重点对除尘器、吸尘口、管道、通风机、排气筒、粉尘输送贮存、电气设备、设备使用与维护等方面进一步明确了要求,督促企业严格开展粉尘防爆专项整治。

针对工贸行业委外作业责任不清的共性问题,我市实行承包商安全生产条件报备制和较大以上风险委外作业报告制,推动发包单位做到5个“必须”,必须规范签订安全生产管理协议、必须明确外包项目安全生产责任、必须加强承包

单位安全条件审查、必须强化外包单位安全生产考核、必须构建应急救援保障联动机制;承包单位做到5“到位”,安全生产组织网络到位、职工安全教育培训到位、作业安全条件确认到位、现场安全防护措施到位及应急救援响应演练到位。

### 重拳出击,力促企业提档升级

以专项整治为抓手,我市标本兼治,整治提升一批、关闭取缔一批,推动工贸行业重点领域企业各类风险隐患可防可控,力促企业本质安全度提升。

“工贸行业企业面广、从业人员数量大,危险因素种类和数量多,尤其是粉尘涉爆、涉氨制冷、金属熔融等较大风险作业环节,一旦管理不到位,极易发生安全生产事故。”市应急管理局安全生产基础处负责人介绍,我市聘请省安全生产专家对全

市125家涉粉作业人数10人及10人以上的粉尘涉爆企业、134家涉氨制冷企业开展集中式安全生产评估整治。根据《粉尘涉爆企业安全生产集中评估整治诊断书》《涉氨制冷企业安全生产集中评估整治诊断书》,对企业基础管理、设施设备管理、现场作业管理、合规性等方面进行全面体检,逐一过审。对确定为停产整改、限期整改的企业,督促企业制定和实施“一企一策”的整改实施方案。

同时,加大监管执法力度,对集中评估整治中发现的问题隐患,一时无法彻底整改的,严格落实防控措施,限期整改到位。对使用国家禁止使用的淘汰工艺设备和工艺、存在生产安全事故隐患等不符合安全生产条件的企业一律停产整改。对经整改后,仍不符合安全生产条件、不合规的企业一律依法实施关闭。

本报记者 俞慧娟 本报通讯员 于震



近日,由江苏省企业家摄影协会、金陵图书馆共同推出的“全力以复 战疫必胜”——江苏抗击疫情、复工复产线上摄影展开展。我市在该摄影展中获得一金两铜的优异成绩,其中黄志斌的《复工之路》获金质收藏作品奖,王玉彬的《共克时艰》和张志陆的《心系疫线》获铜质收藏奖。图为金奖作品《复工之路》。 孙静文

将党建优势深度融入疫情防控、社会治理、强村富民等民生实事推进中,不断提升人民群众的满意度和幸福指数——

# 海门常乐：党建引领聚合力，惠民答卷有“厚度”

700多名党员践行初心赴“疫”线,当好疫情防控“排头兵”;在全镇网格建立100个“党建小场心”,党员零距离深入基层传党情、察民意、调纠纷、办实事,社会治理走出新路子;党员干部“直播带货”,解除农产品滞销困扰,打响品牌的同时打开了农产品互联网销售之路……今年以来,中国近代状元实业家张謇故里常乐镇凝心聚力,将党建优势深度融入疫情防控、社会治理、强村富民等民生实事推进中,交出了一份有“厚度”、成绩满满的惠民答卷。

### 织密疫情防控“红网格”

“您好,麻烦停下车,我帮您量个体温。”“您好,您是哪个村的村民,防疫期间不要长时间在外逗留。”……

今年初,疫情防控阻击战打响后,常乐镇大力实施以网格支部控面、党小组控片、党建小场心控点为内核的“织网工程”,通过多网合一、一网多格、一格多员,织密疫情防控“一张网”。

镇村干部、党小组长、党员志愿者共计700余人,全部编入疫情防控网格,地毯式开展排查检测,全覆盖宣传疫情防控知识,人性化提供便民服务。同时,全镇还建立起500多个邻里小组,在全镇26个村居的主要道路口设立“疫情防控便民服务岗亭”,推动疫情防控“关口前移”,以网格化管理的“精、细、准”,让疫情防控真正“沉下去”“实起来”。

陆亚新是常来村的一名普通党员,面对疫情,他喊出了“我是党员,我先上”的誓言,主动请缨负责第四网格的疫情防控工作。他自备口罩串巷入户宣传疫情防控知识,拿着喷壶为居家隔离人员消毒居室,带上铺盖与村干部一起值守夜班。网格里一户陆氏家庭有武汉返海人员,村干部每天上门为其及家人测量体温,使得该户人家承受了较大的心理压力,因而遭到冷眼相待而拒不配合。得知这一情况后,陆亚新主动到该户人家耐心安抚,多次登门拜访与该户聊天,疏导其思想顾虑,并为他们购买日用品,最终让该户人家放下了思想顾虑,配合做好防疫工作。



### 凝聚社会治理“红力量”

网格是党和政府联系群众、服务群众的前沿阵地。常乐镇创新网格化管理模式,以“五老”家门口的空地为阵地,在全镇网格里建立起100个“党建小场心”。依托小场心,网格内党员干部以及党员村民充分发挥教育引导和先锋模范作用,零距离



深入基层传党情、察民意、调纠纷、办实事。今年以来,全镇“党建小场心”开展活动150多场,解决群众关心问题200多件。全镇治安案件同比下降28.93%,重大矛盾发生率同比下降40%。

倪亚玉是一名有着近50年党龄的老党员,也是官公村为群网格“党建小场心”的场长。今年入夏以来,每天傍晚,她

家都是热闹非凡,网格长、村民齐聚在此,针对人居环境整治等重要工作畅所欲言。“通过多次在小场心的沟通交流,村民的环保意识大大提高,道路垃圾倾倒等问题有效解决,环境卫生明显改善。”倪亚玉说,“原来村民遇到问题喜欢成群结队去村里反映,现在有了这个阵地,大家坐下来,什么都好商量,问题解决十分高效,村民们很满意。”

农村旱厕改造正在大力推进。常胜村遇到不少阻力。主要原因为部分群众认为改厕会增加水费开支。网格长们得知后,及时反馈给村里,村两委利用“党建小场心”与大家算了一笔账:目前海门使用的水冲式坐便器均为节水型便器,每次冲水量均小于6升,按照冲一次6升计算,目前农村每吨水费约为3.03元,每次冲水消费只有1.8分钱,冲半桶水的话1分钱还不到,一般来说一户家庭(以三口之家计算)一年的水费也就在100元左右,而且政府也在想方设法补贴这部分费用。群众听后,配合度大大提高。

“良好的社会治理是保持社会和谐稳定,让人民过上美好生活的前提和保障。作为党员,尤其是党员干部,都应该俯下身,倾听群众声音,形成党建引领共享共治的新局面。”常乐镇相关负责人说。

### 系好发展致富“红绳结”

常胜村的草鸡蛋、中南村的海蜜甜瓜、常中村的西瓜甜瓜等“窖里”农副产品都是常乐镇生产的高质量农产品。今年,受疫情因素的影响,农产品的销量成了困扰农户的难题。常乐镇的党员干部们发扬张謇先生勇于开拓、敢于创新的精神,抓住直播带货这一新兴营销方式,为家乡代言,为农产品作推广。

5月底,一场“窖里相约‘胜’情难却”的公益直播在“网易”新闻客户端吸引了众多网友的眼球。鸡蛋、大米、小番茄等农副产品,折扇、U盘、状元福T恤等文创产品,香炉音响、纸巾盒等精美红木小件纷纷登上直播平台。

清亮亮是常胜村的第一书记,为更好

地推广窖里农产品,他走进直播间,化身直播达人,通过介绍和对比为观众推荐村里的农产品,为直播而准备的库存在短短二十多分钟内就一抢而空。而没有抢到货的网友们纷纷添加了“窖里农副产品”微信公众号继续下单。

党员干部“直播带货”是常乐借助“互联网”探索乡村振兴的一次有效尝试,通过此次直播带货,不仅叫响了“窖里”农副产品品牌,更打开了农产品新的销售之路。

本报记者 陈静

本报通讯员 陆真臻 马春艳  
图片提供 常乐镇

