

用真情服务擦亮“窗口”

财税窗口

近日，县财政地税局驻县行政服务中心财税窗口被评为 2012 年度“十大群众满意窗口”，这是财税窗口紧紧围绕“服务经济、方便群众、树好形象”这一宗旨，深入开展“群众满意窗口”实践活动，着力打造优质高效政务服务平台，切实解决群众“办事难”等问题的一个缩影。

问民需，营造和谐服务环境。该窗口以纳税人的需求作为优化服务的落脚点，开展纳税人需求调查，对前来办事的所有群众发放《需求调查表》，“面对面”开展需求调查，采取有针对性的举措，加强弱势项目的工作力度，更大程度上满足纳税人需求。

树形象，打造高效服务平台。确

交通窗口

“你好！我想在省道边建房。问一下公路用地范围是多少？”前不久，一名农户打电话向县行政服务中心交通窗口询问，交通窗口路政人员耐心回答：“您询问的情况应当是公路建筑控制区范围，根据相关法规，建筑物边缘与公路边沟外缘的间距为：省道不少于 15 米……”

国土窗口

县行政服务中心国土窗口自推行“一站式”办公服务模式以来，通过加强人员配备，简化、优化审批程序和服务，明显缩短了办证时间，提高了办事效率，受到群众好评。

目前，该窗口对办理土地预审

立民生为重、服务为先的导向，该窗口利用“博客、微博”双博平台，网上及时公告办证审批需知，提供“最新信息、办证指南、温馨提示、答疑解惑”；在窗口集中受理办理各服务项目，实行“一人受理、全程服务”一站式服务格局；服务事项做到“一次性告知、一次性受理、一次性办结、一条龙服务”，即时办理即时办结，承诺件专人受理、专人传递，变“群众自己跑”为“窗口工作人员代理跑”，最大限度地节省群众时间，缩短审批时限，减少审批环节，全方位提升财税行政审批效能。

抓成效，展示多元服务特色。该窗口在落实服务承诺制、一次告知制等多项服务制度的同时，不断推进窗口服务措施多元化。在法定节

县交通窗口工作人员热心解答群众咨询，是交通窗口争创群众满意的窗口的一个缩影。据了解，交通窗口工作人员不断改进服务作风，着力优化服务流程，努力提升办事效率，创造性地提出了“五个零”、“五个不”、“五个一”、“五个心”的窗口服务新标准，服务质量显著提高，工作受到

由原来的 10 个工作日缩短为 5 个工作日，并将办理抵押登记的承诺时限确定为 3 个工作日。同时，对企业申请土地使用权抵押登记的，做到责任到人，及时审核，实行抵押登记即时即办，对符合登记条件的给

假日和中午午休时间实行弹性值班服务制度，工作人员通讯 24 小时畅通、工作时外微博备勤、法定节假日值班通勤；实行 AB 岗制度，实现工作时间“零空岗”，开辟办事“绿色通道”，注重“引导服务”，提供“延时服务”，推行“介入服务”，做到“即时服务”，方便办事群众。实行项目“免、简”填单服务，减少公民生书资料报送，缩短平均办事时间，办事效率大幅提高。据统计，2012 年财税窗口从原来的七项服务项目增设到十一项服务项目，共受理和办理行政许可事项 2743 件，办理行政审批事项 503 件，办结率 100%，并实现受理业务零投诉。

（通讯员 卢炳槐 何方超）

了县行政服务中心领导和县交通局领导的充分肯定，也受到了前来办事咨询群众的广泛好评。去年，该窗口 7 次被评为优胜窗口，工作人员 5 次获得服务标兵称号，共受理办结行政许可 450 余件，办结率和群众满意率均达 100%。

（通讯员 王治阳）

予当场办结；商品房快速发证、地址变更等承诺时限虽为 20 个工作日，但实际基本在 10 个工作日以内办理完成；其他审批事项办结效率均有明显提高，大大提高了群众满意度。

（通讯员 邢利宏）

合作银行风采

合作银行行风评议成绩优异

根据县行风办通报，新昌农村合作银行在县 2012 年部门行风评议总体排名中名列前五，为全县金融系统之首。

根据上级有关加强作风建设、改进政风行风、优化发展环境的要求，该行积极开展民主评议行风工作，认真贯彻落实省政府关于银行业金融机构“三严格、五禁止”的要求，服务中小微企

合作银行新增潜在客户走访系统

近期，新昌农村合作银行信息技术部项目开发中心成功开发了协同管理平台客户关系系统下的潜在客户走访模块，经内部测试后，现已交给业务部门测试，将在测试完成后安排上线。

《新昌农村合作银行客户走访表》主要包含企业名称、法人代表、地址及电话、主要产品、基本账户开户行、主办银行、从业人数、销售额、员工工资水平、注册资金、资产和负债总额、增值税额、销售客户、录入人、录入时

城中支行举行防劫防爆演练

日前，新昌农村合作银行城中支行举行了一次防劫防爆演练。

当天下午 5 时许，一名戴头盔的男子神色慌张地来到 2 号柜台前等待办理业务，突然将正在办理业务的女客户劫持，并用疑似枪械抵住女客户。见此情况，大堂经理迅速疏散客户，2 号柜员与“歹徒”周旋，客户经理拨打 110

业，提高中小微企业信贷投放比例；积极开展以“弘廉洁、提合规、优机制”为主题的廉洁合规文化建设活动，建立和完善服务承诺制度，提升服务水平，创新服务方式，规范服务行为，真正做到从民出发、便于于民，进一步提高了企业、群众对该行的满意度。

（通讯员 杨可可）

间、走访时间等一系列信息，其中某些重要信息客户经理走访时必须收集，在系统里做了强制录入处理。对于能标准化的字段，系统中都尽量做到标准化处理，从而杜绝数据库的数据出现五花八门的现象。

潜在客户走访系统的上线，为该行信贷业务的拓展提供了详细的信息支持，为以后客户关系系统的开发打下了坚实的数据基础。

（通讯员 唐均波 陈晨）

电话报警，柜台内部其他人员迅速转移库箱，对“歹徒”实施包围，一举将其制服，成功解救出人质，并迅速转移“爆炸物”。

演练结束后，城中支行对演练过程进行现场总结。通过这次仿真实战演练，员工们受到了锻炼和教育，强化了防范意识，提高了应急应变能力。

（通讯员 王卫东）

春节期间我县道路交通形势安全稳定

2013 年春节长假已平稳结束。为确保春节期间交通安全，县公安局交警大队以“确保安全、和谐畅通”为首要任务，舍小家顾大家，恪尽职守，加班加点奋战在交通管理工作第一线。春节期间，共出动警力 1053 人次，警车 455 台次，检查客运车辆 600 余辆次，查纠交通违法行为 4365 起。春节期间辖区未发生一起重特大交通事故，全县道路交通形势安全稳定。

县交警大队注重统一思想认识，强化组织领导。节前，大队及时把上级机关有关春节安保工作方案精神及时传达到每一位民警协警，要求全体民警协警认真学习领会，抓好贯彻落实，切实增强春节期间安保工作的紧迫感、责任感，要求从维护社会稳定、确保春节期间道路畅通出发，扎扎实实做好本职工作。同时为确保春节期间道路交通安全工作取得成效，大队成立了以大队领导班子为主的专项工

作领导小组，落实领导带班责任制，分片带队管理，各负其责，加强运筹、指挥和协调，确保春节期间各项措施落实到位。

全警动员，保障恶劣天气下道路交通安全。由于受冷空气的影响，春节前夕全县辖区内普降“瑞雪”，气温骤降造成路面湿滑结冰，给春节期间出行的群众带来诸多影响。为进一步做好春节期间恶劣天气下的交通管理工作，预防和减少道路交通事故，保证群众的出行安全，大队迅速启动《恶劣天气应急预案》，动员全警战一线，全力应战“雪情”。春节前夕，因持续大雪及低温冰冻天气造成回山、东茗、小将、通山等山区道路积雪，2 月 8 日起，全县各农村客运班线全面停运；同时因高速分流，交通事故及驾驶员穿插、加塞，104 国道会墅岭段地段车辆滞留不前，造成道路交通堵塞。县公安局党委委员、大队长张炎敏等大队领导以身作则，亲自带队分赴冰冻雪滑的国省道

及各山区道路，亲战一线维持交通秩序，疏堵保畅。经全体参战警员日以继夜地防守，至 9 日上午 11 时许，104 国道新昌段全线恢复双向通行，各农村客运班线也陆续恢复通行，确保全县人民度过一个平安祥和的春节。

同时，加强防控，绷紧道路防护线。节庆期间全县各旅游景区以及城区主要道路人流涌动、车流如潮，尤其是通往城区景点大佛寺的机动车、人流量增多，大队科学调配警力，一方面加强对城区主要路段的交通管制，站岗站点疏导交通流，引导人、车流正常通行；另一方面调遣部分警力对通往各旅游景区的必经道路加强管控检查，对通往景区雨雪冰冻路段严加管控疏通，全力确保景点观光旅客的人身财产安全。

县交警大队加大力度，强化路面秩序整治。针对节日期间交通特点和辖区实际，大队在科学安排春运服务站加强对客运车辆检查的

同时，组织流动小分队加强对重点路段、重点时段的巡逻管控，加大对超员、超速、疲劳驾驶、酒后驾驶、无证驾驶、农用车违法载人等各类严重交通违法行为的查处力度。为确保春节期间春运安全，节前大队专门召开客运运动员大会，与各客运企业负责人签订责任状，坚决消除事故安全隐患，确保辖区交通安全。

春节期间，县交警大队值班领导亲自赴春运服务站以及各单位值班办公区域督导检查驻岗执勤、服务工作等情况，坚决杜绝懒散备勤、消极怠工等现象，确保工作落实到位。同时，大队还严格纪律和车辆管理，各中队除执行勤务车辆外，其他车辆一律封存，以实际行动为全县人民欢度 2013 年春节创造了良好的道路交通环境。

县交警大队还深入开展春运交通安全宣传活动，组织民警深入到公路沿线村庄、客运企业及大型

超市等人员集中的地方，在拔茅春运服务站、客运中心、各（乡）镇等地，采取发放春运安全宣传单、摆放交通安全宣传板、悬挂春运宣传横幅等形式，大力开展春节期间道路交通安全宣传活动，进一步提高人民群众的交通安全意识，为春节期间的交通安全管理工作营造良好的舆论氛围。春节期间，共深入开展交通安全宣传 10 次，发放交通安全宣传资料 12000 余份，发送交通安全提示短信 3 万条，设置交通安全提示牌 18 块、悬挂宣传横幅 60 条。

（通讯员 董玲玲 吴钢）

红绿灯

(313)

新昌县交警大队协办