

## 合肥市公安局出入境管理局 争创“全国出入境管理文明窗口”

**星报讯** (记者 殷江霞) 合肥市公安局出入境管理局按照公安部制定的《公安机关出入境管理部门文明窗口建设标准(试行)》的要求,全面加强出入境管理窗口的硬件、软件建设,规范公民出国(境)管理工作,建立健全窗口接待的规章制度,实行双休日、节假日窗口常态化服务工作,先后建立急事急办制度、AB岗制度、首问负责制、限时办结制、一次告知制等12项规章制度。开通了证件到达短信提醒服务和24小时的1600666电信人工咨询热线,上半年共发送有效信息15万余条。2011年,该局又进一步完善出国(境)证件办理“急事急办绿色通道”。明确各类急事急办申请条件、申请

材料及审批、办结时限,为进一步公开、透明的服务群众打下基础。2011年,该局已完成了对京东方、合肥索菲特明珠大酒店等100多家涉外单位的走访检查。以实际行动展示全国文明窗口形象,让人民群众切身感受到公安机关执法为民带来的实惠。

该局在接待大厅配备了民警服务评价系统,设立了群众意见箱、意见簿,公布投诉电话,广泛征求群众对警务公开的意见和建议。2011年4月正式为省城涉外旅行社提供“高效便捷、互利双赢”团队预约服务模式。此举解决了团队办证人员与散客混杂,造成大厅填表区、咨询台、受理窗口超负荷运转,影响群众整体办证效率

的问题。对群众的意见,采取直接答复、电话回复、警务公开专栏公布等形式进行反馈,真正落实群众的知情权和监督权。建立领导接待制度。由班子成员轮流值日接待,接待来访群众,倾听群众心声,帮助群众解决疑难问题,今年1-10月,共办理各类急办证件6000余次,据统计,2011年全年,合肥出入境管理局共接受群众通过各种渠道反映诉求526起,其中通过“短平快”诉求处理机制,现场接受群众诉求437起,占总量的83%。自从建立“短平快”群众诉求处理机制以来,该局没有接到一起市长热线或其他部门转办的有效投诉。有效地化解了矛盾,得到广大群众的好评。



### 合肥市包河区国家税务局 税源专业化 管理彰显成效

2011年5月,合肥市包河区国家税务局在全省国税系统区级局率先进行税源专业化管理试点。通过半年的试点,干部队伍的思想观念发生根本性的转变,团队专业化管理的理念逐渐形成,税务干部的责任意识、法律意识、执法风险意识、履职水平得到不同程度的提升;办税效率明显提高。2012年全市国税系统将全面推行税源专业化管理。目前试点方案已报省国税局批准,全市国税的税收征管工作将进入一个崭新的时期。

**建立完善服务规范。**结合税源专业化管理的要求,该局以纳税人合法合规需求为导向,统一和规范纳税服务的内容、职责和标准,建立了纳税服务工作规范、纳税咨询服务制度、纳税服务投诉管理办法、办税服务厅应急处理办法等相关制度。深化全程服务、限时服务、延时服务、提醒服务、预约服务等服务项目,使纳税服务更加贴近服务对象的个性化需求。

**提高审批绩效。**根据税源专业化管理的要求,该局新增设立行政审批科,专司须实地调查的涉税审批工作。为规范审批人员的审批行为,该局制定了对审批人员工作纪律的事先告知制度和审批行为的后续回访制度,通过制度规范加强对审批行为的监督,通过系列举措,提高了审批工作的质量和效率。

**开展风险提醒服务。**根据省国税局税源监控平台,该局根据相关指标数据,经过分析查找1级和2级风险企业,及时开展风险提醒服务。通过这种方式,2011年1至11月纳税人主动自查补税680万元。税收风险提醒服务,促进了纳税服务朝着标准化、专业化、集约化和社会化方向迈出了坚实的一步,同时提高了纳税人的纳税遵从度。加快信息化建设步伐。大力推进网上办税一体化进程,截至2011年12月份,区局所辖的一般纳税人企业,开通网上办税的占所有一般纳税人企业的80%,使用网上办税的比例逐步提高。网上办税一体化,为纳税人拓宽了办税渠道,真正实现了纳税人足不出户,便能轻松的办理涉税业务。同时,税务端借助“短信服务平台”,通过群发或点对点发送手机短信方式,能及时的将有关涉税通知和税收政策迅捷的传递给纳税人,降低了税收成本,极大的提高了办事效率。

朱江琳 陈晓青

## 虚拟世界的守护神

### 合肥市公安局网安支队大力开展行风政风建设



2011年,对于合肥市公安局网安支队来说,是各项工作突飞猛进的一年。网安支队按照“一级抓一级、层层抓落实”推进队伍管理,以行风政风建设为抓手,以“忠诚、公正、尚学、奉献”合肥公安精神为动力,大力弘扬“我的岗位我负责,我的岗位请放心”。践行公安机关为民服务的宗旨。 方宗根

#### 把群众呼声作为第一信号

2011年初,合肥市公安局网安支队未雨绸缪、居安思危,积极开展开门评警“大走访”活动,强化执行力,按照“一月一自查”、“一季一汇报”、“半年一检查”、“一年一总结”的递进方式推进,保证此项工作稳步、有序进行;围绕“依法行政、制度建设、勤政效能、政务公开、廉洁自律”评议内容查找不足点。找准问题,更要找寻到解决问题的办法。不仅要在主业上出成绩,也要在管理与服务上出效益;另外与内部绩效考核挂钩,对措施得力、实绩明显部门和个人给予表彰,对方法简单、达不到既定标准与要求的给予内部通报批评,必要时实行问责。

**把握“两个坚持”,注重实效。**坚持管理到位。主动联系电信、移动等网络运营商,听取对互联网管理部门的建议,建立定期联系制度。坚持服务上门。对合肥市1100余家的网吧业主和300余家提供上网服务的宾馆逐一走访,面对面坦诚交流,认真听取建议,改进工作方法。

**融入“四项行动”,拓展外延。**为使评议活动深入化,一面强化与各服务对象的沟通交流,广泛收集意见和建议,一面将活动与打击涉网犯罪结合起来,相继开展了打击“网络赌博、网络淫秽色情、网络诈骗、网上贩卖管制刀具”四项专项行动,从

维护人民群众切身利益、保护人民群众身心健康和财产安全出发,以实际行动回应人民群众要求打击网络犯罪的呼声。

**实现“五个统筹”,合理有序。**统筹好评议与日常工作关系,促动各项工作均衡发展;统筹好管理与服务关系,保证到位不失位;统筹好“开门评警”关系,达到齐头并进;统筹好与重点工作关系,把握轻重缓急;统筹好与虚拟社会管理创新关系,相得益彰。

#### 把群众满意作为第一标准

2011年以来,该支队先后组织开展三次合肥市等保培训会议,努力提高等保工作人员水平,并集中开展三个月等保安全大检查,及时发现网络安全隐患,建立65名等保联络员队伍,畅通交流平台,提升合肥市重要信息系统整体安全防护能力。

**网安警务室建设取得新突破。**按照“虚拟社会现实化管理”的要求,先后在重点网站、基础运营商和互联网数据中心等13家单位建立网安警务室,及时收集掌握互联网服务单位情况、安全技术措施落实、应急机制建设等基本情况,同时,民警利用警务室开展信息安全法制宣传教育培训和网上便民利民服务等工作。同步推进“网络虚拟警察”、“网上报警服务亭”、“网上社区警务室”建设。

管理服务范围不断拓展。以服务对

象、管理对象、联系对象为重点,以“面对面、键对键、点对点”评议为主要渠道,主动听取群众意见,召开各类座谈会20余次,走访网吧、旅馆、高校近千人次;建立10余个业主互动QQ群,缩短网上审核时间。2011年,合肥市公安局网安支队共受理行政审批项目637件,所有项目均在承诺期限内完成审批,办结率为100%,没有一起群众投诉案例。

#### 把群众利益作为第一选择

**窗口服务向精细化迈进。**实行网上预审核,最大限度确保办事群众到窗口一次办结;开展温馨提示,及时提醒业主办理年审;建立网络交流平台,建立7个业主QQ群,加强互动,及时了解业主需求;多渠道公开办事流程;努力缩短工作日,将承诺时限由法定的15个工作日缩减至7个工作日。

**打击各类涉网犯罪成效显著。**针对网上涉网犯罪逐年增多的情况,尤其是网络诈骗、网络盗窃、网络淫秽色情案件等频繁发生,网安支队从保护人民群众利益角度出发,一面利用互联网及时给予温馨提示,为广大网民支招做好防范工作,一面加大打击犯罪力度,近年来,相继打掉了数十起涉网犯罪团伙,为群众挽回损失累计500多万元。民警王琛同志因屡立战功荣获公安部“百名工作能手”称号。