

与群众心贴心 为百姓办实事

——记秦皇岛海事局政务中心

□ 全媒记者 甘琛 通讯员 聂晓

“太快了!”近日,秦皇岛海事局为秦皇岛兴豪游艇有限公司8艘新购游艇办理了所有权登记申请。60余份申报材料,仅用时两个半小时,海事政务受理人员就完成了材料审核和所有权登记业务受理工作,办事人员李顺成竖起了大拇指。

据悉,近年来,秦皇岛海事局始终坚持内涵式发展理念,不断提升服务意识、创新服务模式,与群众“心贴心”、为百姓办实事,海事政务服务窗口社会满意度持续提升。

A 业务水平大提升 强筋健体 创新服务

“我电话预约了办理时间,还通过QQ请他们对申报材料进行了预审,将近30个船员的证书申报材料一次性审核通过,很快就给我们办完了。”昌黎县同源游艇旅游服务有限公司常爱秋向记者讲述了自己在秦皇岛海事局政务服务窗口的亲身经历。

“只有不断‘强筋健体’,在创新服务模式、提升队伍整体素质上下功夫,才能为行政相对人提供越来越好的服务。”据秦皇岛海事局政务中心刘英介绍,针对海事业务集中度高、申报材料审核量大的特点,秦皇岛海事局开通了海事政务便民服务热线,为行政相对人提供线上线下海事业务咨询、材料预审和业务办理预约等便捷服务,仅2017年就为全国各地的行政相对人提供各类海事政务咨询服务6000余件次。

2018年4月,秦皇岛港股份有限公司郭启民带着21艘船舶的《垃圾管理计划》来到秦皇岛海事局相关签注业务。“到他们这里已经下午4点多了,一直担心办不完,可政务受理人员业务熟练,又集中人手,当场就为我办结了全部签注业务。”郭启民至今对这段畅快体验记忆犹新。

“我主要负责船员等几项业务的受理(工作),在做好本职工作的同时,还要负责向其他同志讲解相关法律法规和工作规范,利用业余时间帮助大家轮流动手‘实操’。”秦皇岛海事局政务中心涂瑞华向记者介绍了她所在政务服务窗口的“导师制”和“以练代学”人才培养机制,“我们还定期组织海事政务受理培训,‘每周我来讲一讲’等特色业务学习交流活

动,大家互相学习,共同成长。作为业务‘全才’,使我们整体的业务能力和服务水平得到了持续提升。”



政务受理人员在为行政相对人办理业务。 秦皇岛海事局供图

B

面对面讲 手把手教 现场培训受欢迎

“以前想了解海事政务办理流程,只能上网查或者电话咨询,费不少劲儿,还经常弄不明白。现在他们过来,手把手教我们填表格。经常办啥业务,向他们咨询后还帮我们列材料明细,无论啥问题都能一次解决。”在北戴河“小岳海事政务课堂”现场,旅游游艇驾驶员范志强谈到参加活动的切身感受时说。

岳海涛是“小岳海事政务课堂”的

“主讲老师”之一,他介绍说:“以前我们也针对船员和相关从业人员开展免费培训,大多是结合自身业务备课,在会议室举办。现在我们创立了‘小岳海事政务课堂’,义务为辖区旅游游艇驾驶员和业务申办员提供预约时间、预约内容的培训。课程内容、上课时间由行政相对人决定,上课地点选择在沙滩、旅游游艇等他们的工作场所,既贴近行政相对人实际需求、

针对性更强,又方便更多人参加培训活动,培训效果也更好了。”一线政务服务窗口业务受理人员,以预约流动课堂的形式,“面对面讲、手把手教”地帮助相关从业人员掌握实用的海事政务常识,受到越来越多人的欢迎。

据了解,2018年以来,秦皇岛海事局已为全市近百名旅游船舶从业人员、海船船员和200余名中小學生提供了现场培训。“小岳海事政务课堂”创办仅3个月,就应邀举办义务培训活动6次,实现了辖区旅游船舶经营公司全覆盖,对相关从业人员及时了解政策变化,进一步提升青少年水上安全意识,起到了有力的促进作用。

C

来时没下班 办好再下班 受理量居全省前列

“本来要到9点多才能办好,没想到还没到他们上班时间就办完了船员信息采集。”由于连续大风暴雨天气,使考生们担心错过信息采集时间,无法参加即将到来的考试。7月24日早晨不到8点,40多名准备参加船舶驾驶员考试的考生就冒雨到秦皇岛海事局政务大厅等候信息采集。面临突发情况,秦皇岛海事局迅速组织,政务服务窗口全体受理人员提前办公,为考生们办理了信息采集业务,用贴心服务赢得了办事群众称赞。

“办理海事业务的行政相对人具有分布地域广、紧急办事情况多的特点。”秦皇岛海事局政务中心人员史贺新告诉记者,“有些申办业务的人

员从新疆、香港过来,由于路途耽搁,赶到政务大厅时有的已经到了下班时间。这些情况我们只要遇到了,无论需要加班多久,都一定会安排专人进行办理,让办事人员能够安心。”

据悉,“小岳海事政务热线”主动提出“来时没下班、办好再下班”承诺,采取多种形式创新开展政务礼仪和窗口规范化建设,全心全意为群众提供“心贴心”的优质便捷服务,赢得了各级主管单位和办事群众的信赖和好评,也让越来越多全国各地的船员选择到秦皇岛办理证书申办业务。

2016年,海事行政执法事权调整以来,秦皇岛海事局承接了多项下放业务,政务服务窗口业务受理种类和

业务量激增,年均受理来自全国各地的海事业务5000余件次,每年为近1.2万人次行政相对人、1.5万艘次商船和8.6万艘次旅游游艇提供海事政务受理服务,业务受理量连续多年居于全省前列。

面对下一步基层海事政务改革发展,秦皇岛海事局副局长周延富表示:“将按照‘放管服’改革要求,进一步加大海事政务服务网上办理宣传普及力度,让越来越多符合网上申办条件的行政相对人享受到‘网上申报’‘一网通办’带来的便利;继续深入推进政务服务机制和办理流程改革,受理权限内的业务,千方百计让群众‘只进一扇门’‘最多跑一次’;开展形式多样的岗位练兵活动,持续提升政务受理人员的整体服务能力和质量,不断缩减政务办理时间、降低企业成本,让群众对海事政务满意、为海事窗口点赞。”

海事业务的『多面手』 □ 全媒记者 王有哲

在平潭海事局有这样一位技艺精湛的海事老兵,他放弃月薪数万元的大副工作,毅然选择了距市区100多公里的海事一线执法岗位。他不顾自身安危,每次带头冲在海上搜救抢险的第一线。他是同事们遇到执法难题首先想到求助的“活字典”,他是身兼体系审核员、船舶安全检查员等数职的业务能手,他叫林国潮,平潭海事局综合业务处处长,熟悉的人喜欢称呼他“潮哥”。

时间不等人

早上七点半,记者坐上了林国潮的车,从福州去到林国潮的工作地平潭。深色的短袖衫、利落的寸头,右脚在油门和刹车之间自如的转换,方向盘在手中灵活的转动,车在高速公路上奔驰。

行至半路,林国潮和记者聊了起来。“你这车速不慢啊。”记者说。“搜救这活儿干久了,总觉得时间不等人。平时开车不会超速,但也不慢。”他淡淡地说。

林国潮告诉记者,来平潭之前他在福州海事局指挥中心工作,“10多年了,每天都是风风火火地过着。”海上事故的发生经常是一连串的,而且多半是发生在晚上。他说,这么多年被电话从梦中叫醒,然后拎起包就走的事情也记不得发生过多少次了。

2018年4月17日2点30分许,平潭综合实验区海上搜救中心值班室接到福州船舶交管中心转报,一艘满载货物的安徽籍货船“宁双顺3558”轮与渔船“闽连渔61879”发生碰撞,事故导致货船干舷破损,舱室持续进水,货船随时有倾斜翻扣危险。

像往常一样,林国潮立即带领同事乘船赶赴险情现场协调救助。由于破损位置在水线以上,进水部位集中在船舶压载舱,林国潮现场指导船上人员利用两台抽水泵持续抽水,并对破损处进行应急堵漏,终于进水未向货舱蔓延,货舱暂无沉没危险。

初春的平潭凌晨很冷,寒风吹过,人的眼睛都难以睁开。但林国潮始终坚守在险情一线,经过8小时组织救援,船舶进水情况得到控制,船上6人全部安全获救。

由于现场搜救工作危险性高,工作强度大,家人一直劝他调换岗位,但他却总说,“获救船员由衷的感激,那种满足和喜悦你们感受不到。”

技多不压身

上午八点半,我们抵达平潭海事局,在办公室沙发上,林国潮掰着手指对记者说,“我大致算了一下,平潭海事局综合业务处要对接上级所有的业务处室,所以十八般武艺,得样样精通才行。”

平潭船舶籍港设立以来,外地回归船舶数量不断攀升,监管压力日益增加。他制定检查计划,2017年完成对56家航运公司的日常监督检查工作,共发现380多项缺陷及问题。

林国潮经常带队开展客运船安全检查、交叉检查、专项检查等,并定时对辖区客运船安全情况进行分析、评估。同时,他会督促客运企业落实安全生产主体责任,禁止超限限制条件开航和超载等违法行为。通过落实隐患排查整改、现场巡查执法、远程巡查和应急待命等措施,林国潮和同事们成功保障了五一、国庆长假和春运、“两会”期间等重点时段的水上交通安全。

近年来,平潭基础设施建设投资稳步提速,水上建设项目大幅增加,这给林国潮带来不小的挑战。为此,他统筹研判,在拟建涉水工程的可研阶段提前介入,为重点涉水工程项目提供咨询服务。与此同时,严把涉水工程的水工许可审批关,强化涉水工程的事中管理,加大对违法涉水工程项目的惩治力度。

为加强平潭综合实验区海上巡查执法力度,全面排查、整治海上各类安全隐患,净化平潭周边沿海通航环境,林国潮牵头联系福州海警一支队、平潭海洋与渔业执法支队、平潭公安边防支队、平潭综合实验区交通综合行政执法支队等单位,开展了3次“净海”专项行动,历时63天,成效显著。

林国潮还负责了平潭海事局的船舶安全管理体系审核工作。“面对纷繁复杂的船舶安全管理体系审核工作,林国潮凭借超凡的勇气和智慧,克服了人员少、条件差等多重困难,推动平潭海事局船舶安全管理体系审核工作从无到有、从有到优,实现新跨越。”平潭海事局副局长高祥霖在接受记者采访时说道。

头雁先飞,群雁齐追。为了使业务工作尽快步入正轨,林国潮在自己钻研业务的同时,还不忘对部门同事加以指导和帮助。“记得我们在做两岸船舶证书互认研究那会儿,课题小组面临前所未有的瓶颈,找不到相关法律依据,工作始终停滞不前。”平潭海事局综合业务处严小全介绍,后来正是在林国潮的指导下,最后才突破体制机制的藩篱,课题研究工作提前解题,得到广泛好评。

“半月谈”夫妻

记者和林国潮聊了几句,他简单和同事交代了事情,就又带着包去平潭管委开会了。

再见林国潮,已是中午12点。“平时会议多吗?”用罢午饭,记者赶紧利用午休时间采访。“多,有时候还在周末。”他不假思索。林国潮告诉记者,随着平潭自贸试验区的批复,他的工作越来越忙。工作在平潭,家在福州,原本就交通不太便利,赶上工作多起来,每周回一次家就成奢望。

“这可多影响家庭啊。”记者感叹。“你知道我老婆怎么说我吗?”他笑着说:“最开始还是日报,后来成了周报,现在好了,就是‘半月谈’。”“那嫂子不抱怨啊?”记者有些好奇地问。“怎么不抱怨,但她还是理解和支持我的。说说就过了,不往心里去的。”

虽然工作繁忙,但处里同事评价林国潮最大的特点就是“闲不住”。“平时不能回家,下了班就做做没做完的工作、和我们谈谈心什么的。”“我最喜欢的休息方式就是不休息。”林国潮也这样说自己,“我觉得我已经被工作同化了。休息的时候如果不继续保持这种状态,我会很累。所以,也就辛苦你了,追着我的行程跑。”

林国潮工作的地方距离市区100多公里,地处偏远,交通不便。为了让其他同事能有更多休息时间,林国潮主动承担起了值班工作。他总是笑着对单位的年轻同事说,“多给你们留点时间,别耽误了终身大事。”

几年来,伴随着这样一句玩笑话,林国潮身边的年轻人先后成家立业,而他的孩子总是埋怨说:“爸爸从来没有接我放过学。”

从上海海事大学的高材生,到远洋公司技术精湛的大副,再到海事业务“多面手”,林国潮凭借着刻苦钻研、踏实奉献的精神,在平潭这片朝气蓬勃的土地上书写着平凡而又动人的篇章。

警队里的“义务维修工”

□ 通讯员 孙永和

朱先见是连云港港公安局消防中队的一名消防警,在基层岗位上一干就是近30年。他利用自己维修特长,坚持多年为单位义务维修车辆、房屋、设备等,为单位节省了几十万维修费用。

朱先见的维修没有任何报酬,但他却毫无怨言并乐此不疲。每次完成一项维修任务后,他都会开心地呵呵一笑,似乎这就是对自己付出的最好回报,干警都说他是爱笑的“朱工”。

心灵手巧样样精通

朱先见心灵手巧,粗中有细,维修技术和水平是队里公认的好。

去年冬天,中队新购的一辆消防车在外地执行任务时突然在路中发生故障,无法行驶,厂家赶来维修至少要5个多小时,车辆又停在高速公路上,十分危险。就在大家一筹莫展之际,朱先见要求让他试试。寒风中,他检查了30分钟,终于发现是离合器分泵处一根调整螺丝松动,造成消防车在行驶中离合器和泵不能正常工作,朱先见很快就排除了故障。

朱先见不仅会修各种车辆,小到桌椅、电器,大到拆房、修房他也都能干。“厉害,真是太厉害了!咱们‘朱工’的技术绝不亚于专业师傅。”8月12日下午3时,连云港港公安局消防一中队几名年轻消防队员围着中队卫生间的洗衣机,发出啧啧称赞声。

原来,前两天,中队的全自动洗衣机因使用年限较久发生故障无法使用了。而港口消防队地处海港较偏僻之地,请

人维修不便且维修费用也较高。为了不耽误指战员训练后洗衣需要,朱先见马上拆开洗衣机排查故障就干开了。

第一天朱先见捣鼓了半天也没有完全修好,他晚上在网上查阅了有关维修资料,第二天干净利落地将花40元钱买的4根悬挂式弹簧换上,终于让洗衣机正常运转。

随时待命做好保障

七月流火,酷暑难耐。7月28日晚21时30分,连云港港公安局消防一中队的执勤车库灯火通明。只听执勤车库内不时发出扳手、钳子轻微的声音。不多时,只见从汽车下方的坑道里爬上来一个人,正是朱先见。“问题到底在哪里呢?”只见他自言自语,眉头紧锁,愁容满面跌坐在地面上,若有所思。

休息了一会,他不甘心地再次钻到车底,认真排查每一个部位,仔细查找任何一处可疑的构件,时间在不知不觉中的一分一秒流逝,汗滴从他的脸颊上不断地滴落到地面。经过1个多小时的反复排查,他终于发现了故障。查找到原因后,他迅速排出故障,使车辆迅速恢复到战备执勤状态。

有战友说:“老朱啊,你今天在家调休还把你喊来,真是不好意思。”朱先见说,“没事,车辆要随时待命,我们也要随时待命、做好保障。”

原来,朱先见是从家里被叫到单位加班的,因为中队的主要执勤车辆突然出现故障,必须要尽快修复,以便执勤准备需要。其他同事修了半天没修好,



朱先见正在维修机械。 连云港港公安局供图

只好找来了朱先见。这一幕只是他从警近30年来,随时为单位做好维修保障的一个缩影。

单位事就是自家事

朱先见有一个很大的爱好就是为中队“省钱”。他以队为家,把单位的事当作自家事。据不完全统计,从警以来,他共为单位节约各类开支近20万元。

前两年中队水电路改造,他主动要求利用自己休息时间来帮助改造,一项工程下来,大伙估算了一下,节约原材料、人力费近万元。在中队里,朱先见更是个大忙人,只要中队桌椅、门窗、房屋墙壁破损,他就主动找出工具和平时收集的材料进行修理、粉刷,还经常为单位绑扎消防水带、维修消防器材等。

多年来,朱先见为队里排除了多少次车辆故障,维修了多少门窗桌椅,没

有人能说得清算的明。但每次在完成一项“工程”后,他总是会开心地呵呵一笑,心满意足。

朱先见先后荣获连云港港务局“奉献杯”个人二等功、连云港港公安局“十佳民警”,先进个人、集团优秀共产党员、“安全质量先进个人”等荣誉。他的事迹也被人民公安报、《中国消防》杂志、《现代世界警察》杂志等媒体大力宣传。每次面对获得的荣誉,他都是默默地将荣誉证书收起来,继续一如既往地工作。

队里有个“战地记者”及公安作家几年前就一直想采访他,为他撰写一篇长篇报告文学和以他为人物原型的公安题材小说。可每次约他,朱先见总是说等有空再说。

成功与价值的衡量标准到底是什么?似乎可以从朱先见每次完成一项维修任务后,他那发自内心的开心地呵呵一笑中找到答案。