



厚植为民情怀 书写暖心答卷

——江苏海事局学党史办实事工作纪实

□ 通讯员 王明董 全媒记者 张亚蓓

民生无小事，枝叶总关情。能不能切实解决群众的操心事、烦心事、揪心事，检验着党史学习教育的成效。为更好地解决群众“急难愁盼”问题，江苏海事局深入推进“我为群众办实事”实践活动，精准施策，靶向发力，以民生实事绘就幸福底色。

群众需求在哪 实事就办到哪

8月24日，在长江太仓水上绿色综合服务区码头，28名预约了疫苗接种的船员正在等待专车，前往定点医院进行疫苗接种。

“天天随船跑，接种第一针三十多天了，要不是这次在太仓能用手机提前预约上，还不知道啥时候才能接种第二针哩！”一名常年跑船的船员老刘说。

由于船舶流动性强、靠岸作业时间短、回原籍接种困难等原因，船员群体一直存在着疫苗接种率低、疫苗接种难等问题。为有效建立水路疫情防控屏障，帮助船员按期完成疫苗接种，江苏海事局辖区已有多家海事机构积极协调地方防疫相关部门，开辟了到港船员新冠疫苗接种“绿色通道”。

南京海事局协调在长江南京段分别设立了定点接种站与流动接种车，船员既可以使用港内免费水上交通获取“定点”接种服务，也可以直接登岸在码头接受“到站”服务，接种点还提供“一针式”疫苗，以充分适应船员流动性强的需要；扬州海事局牵头相关单位共同签订了《合作开展到港船舶船员疫苗接种常态化接种协议》，为到港船员疫苗接种工作打通“最后一公里”。

太仓海事局联合太仓港口管委会、太仓市卫健委和太仓水上绿色综合服务区，共同推出内贸船舶船员新冠疫苗接种常态化“预约制”接种服务。船员只需在微信中搜索“长江太仓水上绿色综合服务区”公众号，选择“船员服务”中的“船员自助服务申请系统”，就能按照自己的船期和接种需求进行预约。

据统计，截至9月8日，江苏海事局辖区已协调80艘次靠港船舶的550多名船员顺利完成疫苗接种工作。

既要提供船员便利，同时还要释放改革红利。

3月1日，南京海事局、泰州海事局先行试点并发出全国首批内河船舶船员“多证合一”证明书。7月5日，部海事局正式批复同意改

革试点，明确全国海事系统认可江苏海事局所发证明书。随后，江苏海事局全面实施内河船舶船员证书“多证合一”改革工作，截至8月底，已经核发“多证合一”证明书855份。

“江苏是水运大省，在江苏海事局登记的船舶有2891艘，注册船员有24万多名，占全国的七分之一，其中，内河船员就有近18万，实施‘多证合一’改革，服务好这些船舶和船员，具有非常好的示范性。”江苏海事局局长朱汝明说到。

内河船舶船员证书“多证合一”改革通过“多证合一”电子《证明书》的形式实现，将6种船舶类证书的内容合并记录在《内河船舶航行资质证书》上，让船舶“一证通行”，将16种船员类证书的内容合并记录在《内河船舶船员资格证明书》上，让船员“一证任职”。减证便民的成效看得见、摸得着。

据了解，推行“电子证书”是交通运输部批复江苏海事局开展的交通强国试点工程之一，内河船舶船员“多证合一”改革只是第一步，下一步，江苏海事局还将深化改革举措，推进电子证照应用，进一步提升“互联网+政务服务”水平。

掌上办 随时办 一办就好

8月26日，随着“鑫淮号”轮船员成功在手机端完成缴费，江苏海事局下属所有10家分支海事机构行政处罚事项成功接入“江苏海事违法远程处理平台”，实现违法行为直接线上“掌上办”。

“远程处理平台既能方便群众，也可以实现对行政处罚环节权力的有效约束，还能够防范‘不良代理’和‘黄牛’蒙骗船员、侵害船员利益的行为，是防范执法风险和廉政风险，充分保障群众利益的有效手段。”江阴海事局纪委书记黄鹏说。

自交通运输执法领域突出问题专项整治活动开展以来，江苏海事局瞄准航运公司、船员普遍反映的“行政处罚事项繁琐、办理不便”等问题，率先开发推广海事违法远程处理平台，实现了海事违法行为“现场取证、内部审核、微信通知、远程确认、手机缴费”闭环化办理，实现罚没款电子票据开具送达。当事人只需在平台一次注册，即可不受时间和空间约束，通过手机办理江苏海事局辖区任意一家分支局海事违法案件。

“太实用了！这一来一回的路费、住宿费全省了！”刚用手机办理完缴纳罚款的“鲁济宁货XXX”轮船长感叹地说，不久前，他从九江驱车7个小时前往江阴海事局办理违法处罚，却因遗漏证件未能办成，这一次，仅15分钟就办理好了。

海事违法远程处理平台的使用，让船员少跑路、办理不见面成为可能。

据悉，江苏海事局目前已办理远程处罚案件3178件，限制使用平台办理业务44人，为行政相对人节约交通、住宿、代办成本达150多万元，将16种船员类证书的内容合并记录在《内河船舶航行资质证书》上，让船舶“一证通行”，将16种船员类证书的内容合并记录在《内河船舶船员资格证明书》上，让船员“一证任职”。减证便民的成效看得见、摸得着。

既要兑现好“公开承诺”的实事，也要落实好“接诉即办”的要事。

“我们公司新买了一艘4000总吨的内河散货船需要申请审核吗？”

“请问列入了黑名单如何进行信用修复？”

“你好我想咨询一下，内河船员的‘多证合一’证明书可以去哪办理？”

……

在江苏海事局政务咨询智能服务系统上，只要有想咨询的问题，24小时都有客服来贴心解答。

以问题为导向，自始至终都是江苏海事局为民服务的根本出发点。

通过政务咨询智能服务系统，办事群众可以享受在线实时互动咨询服务，也可以直接拨打统一服务热线025-5896099，足不出户、24小时随时了解想要咨询的事项。

“这个在线咨询的功能真好，给咱们江苏海事局点赞！”5月21日，一名船员在政务咨询智能服务系统平台上得到了满意的答复后，感激的写下了一段这样的留言。

为进一步打通信息壁垒、畅通反映渠道，江苏海事局目前正在政务咨询智能服务系统的基础上，建设集政务咨询、投诉举报等服务监督功能为一体的江苏海事局服务监督统一平台，主要包括打造一个平台、运行一组电话、组建一班客服团队。

经过前期不断地整合优化、流程再造，6月21日，江苏海事局服务监督统一热线率先上线运行，号码不变，功能更广。依托“人工+智能”复合式客服团队，所有服务监督事项统一受理、统一流转、统一处置、统一答复、统一查询，事事有回应、件件有着落。

海事违法远程处理平台开发运行以来，江苏海事局不断对平台系统功能进行优化升级，截至目前，已接单办理各类事项超过5000

件。据悉，该局正在紧锣密鼓筹备中的“一个平台”也将于9月底正式上线。

多元解纷 按下诉前服务“快进键”

2020年6月，南京海事局和南京海事法院同心协力、共同推动，水上交通事故一站式解纷中心（简称“一站式解纷中心”）在南京海事局海巡执法支队设立运行。一年来，一站式解纷中心共受理水上交通事故等各类矛盾纠纷20件，最高标的额近千万元。其中诉前调解的11件案件均已调解成功，比传统诉讼耗时缩短96.2%。

在这一年的运行过程中，一站式解纷中心已经成为“为群众办实事”的一个阵地，成了行政司法衔接的桥梁纽带。

“我们正在通过船舶强制保险机制解决非诉纠纷的途径，通过‘海法护航、平安水上’法律咨询日等活动，持续丰富一站式解纷中心工作内容，努力将一站式解纷中心打造成为群众办实事的前沿阵地。”南京海事局局长葛同林说。

目前，江苏海事局辖区所有分支局分别挂牌成立了当地水上交通事故一站式解纷中心，“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”矛盾解纷模式实现了全辖区覆盖。

一站通办，让广大船员更有获得感、幸福感。而对船员的权益保护，还不仅仅体现在定纷止争上，拓展非诉解纷途径、深化诉源治理，船员权益保护工作站是江苏海事局又一有益探索。

水上绿色综合服务区来往船只频繁，依托辖区内所有服务区设立工作站，将有利于进一步构建联动式船员权益保护网络。今年以来，江苏海事局与南京海事法院共同在南京、镇江、南通、太仓四地5处水上绿色综合服务区挂牌成立船员权益保护工作站，不断完善工作机制，基本形成主体参与、内容集成、多元驱动的船员权益保护工作机制。

目前，船员权益保护工作站基本实现船员法律咨询与诉讼指导、船员诉讼绿色通道等功能，通过开通线上电话、微信咨询，线下普法宣传等形式，定期为群众提供优质服务、便捷、高效的法律咨询服务。

行便民之举、解民生之忧，江苏海事局把为民服务深深根植于思想中、落实到行动上，时刻用群众的满意度检验党史学习教育成效。

为在船船员接种疫苗提供「浙江方案」

三部门联动

本报讯（全媒体记者 陈俊杰 通讯员 潘达）“之前我还在担心疫苗接种怎么办，这个方案真是解决了我们的大难题！”9月13日，一艘停靠温州港船舶上的船员对记者说。9月9日，温州海事局、温州市交通运输局、温州市卫生健康委员会联合发文，正式出台《温州港国内航行船舶在岗船员新冠疫苗接种操作方案》，为在船船员顺利接种疫苗提供了“浙江方案”。

据悉，自新冠肺炎疫情疫苗接种工作开展以来，由于上岸接种困难、船期与接种期难以衔接、与到港所在地疫苗接种工作部门无法取得联系、不熟悉接种疫苗预约流程等原因，疫苗接种成了船员迫切需求却又难以解决的问题。

在了解船员对于接种疫苗的实际需求后，浙江海事局、浙江省交通运输厅指导各地推进浙江省国内航行船舶船员疫苗接种工作。温州海事局、温州市交通运输局、温州市卫生健康委员会等三部门先行先试，开展国内到港船舶船员疫苗接种试点，开辟绿色通道，完成“雨田XX”“联顺XX”等5艘国内到港船舶的43名船员疫苗接种工作。此后，三部门总结前期工作经验，发出《关于加快推进我国内航行船舶船员新冠疫苗接种工作的通知》，合力推动出台在船船员疫苗接种方案。

方案明确，海事局、交通运输局、卫健委作为船员疫苗接种的主管单位，负责接收、核实船员疫苗接种信息，督促指导港口企业按照疫情防控要求保障船员接送车辆和进出港口的畅通，服务船员在港口码头就近指定接种点完成疫苗接种工作。方案同时明确，船公司、船舶代理、船长、港口企业在船员信息报送、上下船、转运以及接种期间个人防护等方面的工作职责，与此同时，对疫苗接种工作流程进行了明确规定，全过程实行政企联动、闭环管理。方案的出台，为在船船员疫苗接种提供了规范化、指导性的操作样本，将短效行为转变为长效机制，切实保障船员健康，维护船员合法权益。

梧州实行 船舶证书一站联办

本报讯（全媒体记者 龙巍 张植凡 通讯员 甘龙福 宋长旺）9月14日，记者从梧州海事局获悉，该局联合梧州市行政审批局、梧州船舶检验中心向社会统一发布了《关于试行开展船舶证书联办的通告》，在广西率先启动船舶证书联办工作，进一步优化航运营商环境。

通告明确，今后符合条件的船舶入籍梧州，办理所有权证书、国籍证书、最低安全配员证书、船舶租赁登记证书、航行轮机日志、油类记录簿、垃圾记录簿、船舶安全与环保证书（或船舶检验证书）、船舶营业运输证等证书文书，可一次申请联合办理。

据介绍，梧州海事局在走访航运企业时，一些航运企业反映目前船舶证书办理的部门分散、流程冗长，船舶投入运营办证周期长，企业面临的资金压力普遍较大。为切实

解决群众的“急难愁盼”问题，梧州海事局牵头三家单位正式启动船舶证书联办机制。通过联办单位之间共享审批数据，实现船舶证书协同办理的新模式。申请人在海事部门办理船舶登记时，可一并提出船舶安全与环保证书和船舶营业运输证联办申请，三个单位通过内部协作进行程序流转。对于可并联办理的环节，各单位改“串联”为“并联”，同步启动审批程序，无缝衔接，最大限度地压缩审批时间。

联办机制将过去的“群众自己跑腿”变为协作单位之间的“信息互认”，申请人只需跑一次即可办好过去需要四五趟才能办好的船舶所有证书。机制还引入了航运企业信用等级、安全诚信航运公司、安全诚信船舶等指标，让信誉好的企业和船舶优先享受证书联办服务。

青岛海事政务服务暖人心

□ 全媒记者 杨柳 通讯员 康联建 潘忠国

9月13日一大早，青岛海事局政务中心的工作人员像平常一样，仔细对大厅进行消毒，检查叫号机、办公电脑，等待着第一批前来办业务的群众。近年来，青岛海事局政务中心致力于构建依法、有序、高效、立体的政务服务新模式，人民群众获得感、幸福感、安全感不断增强。

便民举措解燃眉之急

“你好，我最近找到了一份满意的工作，但是刚申请船员证书办理，能在上船前拿到船员证书吗？”9月10日，山东枣庄船员李华盟将求助电话打到了青岛海事局政务大厅热线电话，希望能在上船前拿到证书。

青岛海事局政务中心工作人员在远程核实了船员信息后，开启证书办理绿色通道，仅一下午时间就把证书赶制出来，并邮寄发出。两天后这名船员顺利拿到证书上船工作了。

“一本证书，关乎一名船员的就业，也关系一个家庭的幸福。我们每年总会遇到不少特殊情况，我们加班加点活一下，就解决了他们的大问题，很值！”青岛海事局政务中心主任毛学升说，近年来，政务中

心推出了口述申请帮办代办、电话微信电子化办事、绿色通道加急办理、网上申请邮寄到家等系列便民服务，化解了群众的燃眉之急。今年以来，政务中心开展帮办服务1300余次，代办服务750余次，绿色通道200余人次，邮寄证书13000余本。

手把手教学提升上线率

“网上办证方便、简单，但是我们之前不清楚步骤，嫌麻烦，就还是去现场办。现在你们手把手教，当场讲清楚教会了，以后用起来就方便了。”2月26日，青岛海事局政务中心组织的船舶无线电证书网上办理宣传活动现场，一位参加活动的船舶所有人高兴地说，他有几个朋友没时间过来，回去后他也要教给他们。

目前，青岛海事局20项海事政务办事事项实现了“一网通办”。但不少申请人对系统申报流程不熟悉，使业务办理进程受到影响。

为此，青岛海事局政务中心做起了“售后服务”，组织人员编制发布相关业务网上办理指南，通过线下讲解办理流程、线上发送办理指南电子版，让大家熟悉整个网上办理流程。青岛海事局线上办理业

务不断增加，今年1—9月，办理海事政务近2.6万件，核发各类船员证书近2.3万份，完成船舶登记2400余件次。

志愿服务普及安全知识

“同学们，我们复习一下，坐船的时候有哪些事情要注意的？”日前，在同安路小学大礼堂，青岛海事局政务中心“政青春”志愿团队通过集中讲解、互动问答、发放宣传手册等形式，为这里200名师生讲授了一堂生动的水上安全知识课。

“我们发挥专业性优势，普及水上安全知识。”青岛海事局政务中心副主任高宁表示，近年来，青岛海事局政务中心在辖区码头、社区、学校等地结安全对子，持续优化教学模式，科普水上自救安全知识，让更多人做到能应急懂避险、能自救会互救。

目前，青岛海事局政务中心志愿团队足迹已遍布辖区码头、社区、航海学院、中小学校、航运公司，自2015年以来，政务中心累计为中小师生授课近70次，受众达1.5万余名。其中，2021年上半年开展进校园活动7次，受众达1400余人次，有效地维护了辖区水上安全态势。



9月10日，一堂生动有趣的防溺水“公开课”在宜宾翠屏海事处趸船开讲，宜宾七中小学部的部分师生受邀参加了活动。图为海事人员带领同学们参观海巡艇，并给他们讲解水上安全知识。

周佳玲 闫华翔 摄

莆田海事调整疫情期间政务服务模式

本报讯（全媒体记者 王有哲 通讯员 连凌）近日，福建莆田遭受疫情影响。为做好疫情防控工作，有效切断病毒传播途径，莆田海事局主动优化调整疫情期政务服务模式，全面推行网上办、预约办、邮寄办、专员办，方便群众在疫情防控期间办理海事业务。

莆田海事局在网站及微信公众号发布公告，倡导行政相对

人积极采用网上申报；对已经实现全流程网上办理的海事政务事项，鼓励行政相对人利用“海事一网通办”平台等方式进行线上办理，实时查询办件进度，提高工作效率。

同时，莆田海事局对确实需到政务大厅窗口办理的业务进行梳理，要求行政相对人提前电话预约咨询并提供健康码和48小时内的核酸检测阴性报告证明，按

照预约时间段带齐相关材料进行登记办理；对可邮寄办理的业务，要求行政相对人将相关材料及办理申请书邮寄至政务窗口办理，政务受理人员根据申请书内容核实材料并办理业务后，将材料通过邮寄方式寄回至群众手中。

此外，莆田海事局还指定专人负责业务咨询热线，远程帮助群众解决政务办理中遇到的问题。