



问题解决不了?来“办不成事”窗口

聊城两地设立专窗,为群众治疗各种“疑难杂症”



◀市民在阳谷县行政审批服务局“办不成事”窗口咨询。
受访者供图

本报5月7日讯(记者 谢晓丽 通讯员 李相池 张良)近期,前来聊城阳谷县政务服务中心办理业务的市民发现,大厅内多了一个新窗口——“办不成事”窗口。记者了解到,这是阳谷县行政审批服务局为解决群众办事难题新设置的一个窗口,让群众反映的“办不成事”变成“办得成事”。

在聊城市阳谷县政务大厅入口处的志愿服务台,“办不成事”窗口格外醒目,窗口的牌子上写着:“办不成事”吐槽找茬,请来这里反映。

阳谷县行政审批服务局相关负责人介绍,所谓“办不成事”,是指办事企业和群众线上或线下提交申请材料后,未能实现成功受理、成功审批,或群众多次来大厅未能解决问题等有关情况。“对于群众的紧急诉求

能及时现场处理的,工作人员会将问题细致记录并整理反馈给相关科室,对办事人员反映的高频问题,建立‘办不成事’知识库,并通过举一反三,梳理‘办不成事’可能出现的原因,制定相应的解决方案,让这些问题从‘办不成’变成‘办得成’。”上述负责人介绍。

无独有偶,聊城临清市行政审批服务局也探索设立了“办不成事”窗口。近日,临清市潘庄镇的张女士就享受到了“办不成事”窗口红利。张女士到大厅注册公司,到了需要实名认证的环节犯了难,因为这需要她老伴使用手机进行刷脸认证,可是老人使用的是老年机,家里也没有年轻人在身边。“办不成事”窗口了解情况后,立即向临清市行政审批服务局作了汇报,局里马上联

系在潘庄镇勘查的食药科业务人员,让业务人员到张女士家中,使用工作人员的手机为老人刷脸,顺利提交了实名认证和电子签名。

临清市“办不成事”窗口安排专职值班,设有专门台账,及时收集群众反映的办不成事项,按职责分类并立即派发到相关科室核实处理或限期整改。对“应办未办”事项,限定3个工作日内解决;对“完全不能”办理事项,限定2个工作日内回复释因。

聊城市政府办公室相关负责人表示,“办不成事”窗口不仅给群众提供了吐槽、投诉的渠道,解决群众的堵心事,也检验了政务服务质效,可以及时发现政务服务工作的问题、短板,从而进一步改进完善政务服务流程、补齐短板,实现审批服务事项流程更简、服务更优。

延伸阅读

多地设立“办不成事”窗口 法治化之路不可或缺

近期,我省济南、日照、淄博等地的政务服务大厅纷纷设立“办不成事”窗口。省外的北京、河北保定、江苏南京等地,此前也相继设立了这一窗口。一时间,“办不成事”窗口蔚然成风,引起社会广泛关注。

各地因何设立“办不成事”窗口?“办不成事”窗口,办的又是什么事?

“办不成事”窗口,是指政务服务中群众遇到“办不成事”问题,可以直接到政务服务大厅“办不成事”窗口申请受理,主要目的在于解决群众在办事过程中遇到的导致办不成事的“疑难杂症”问题,是解决市民难题的“直通车”。

“办不成事”窗口模式的推行,给办事群众吃了一颗“定心丸”,消除了办事群众的后顾之忧;也让那些业务不精、服务不强、担当不够而办不了事的政府部门及其工作人员产生了服务能力提升的压力。

因何“办不成事”?

点赞之余,也要反思:办事部门为什么会出现“办不成事”的情况?是该办而不办,还是就不该办,或是办不了?一定要再

设一个“办不成事”窗口才能把正常的工作理顺吗?

要使“办不成事”窗口模式真正发扬光大,法治化之路不可或缺。

一是要依法充分论证“办不成事”窗口在现行条件下存在的必要性与可行性,如果其职能能够被现存职能部门分解或合并的,非必要可不考虑设置“办不成事”窗口;

二是在有必要采取“办不成事”窗口模式时,必须依法明确“办不成事”窗口的权责,规范明晰的权责清单既是打好工作的前提,也是问责的依据;

三是在“办不成事”窗口模式运行机制上,事由受理标准确立、处置程序、申请人隐私保护、问题反馈(包括事业单位和纪检监察机关)与责任追究等方面要建立一套精准、规范、完整的运行体制机制;

四是要建立权利救济机制,如果申请人对“办不成事”窗口处理结果不服,应当允许其通过申诉、行政复议或行政诉讼等方式依法维护自己的合法权益。

据大众日报客户端

“西进”到“西兴”,济西将打造城市副中心

加快山水水泥厂外迁,建设“长平山水”黄河生态风貌带

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 王皇

“西兴”1700平方公里 平阴首次纳入其中

济南从2003年的“西进”到如今的“西兴”,一字之差到底变在哪?方案中能找到答案。从覆盖范围来看,济南当年的西部新城建设在二环西路高架以西,五峰山以北,西、北至黄河,总面积约450平方公里的范围进行,形成了西客站、大学城、济西湿地三大核心片区。而此次公布的“西兴”范围总面积1700余平方公里,范围包括济南二环西路—五峰山街道、马山镇东界以西区域。

除了范围扩大外,“西兴”更有了黄河流域生态保护和高质量发展战略抓手,有了济南国际医学科学中心这一大平台载体。

在“西兴”策略上,济南将深入落实黄河流域生态保护和高质量发展战略,保护山水生态,统筹布局,整合资源,提升产业厚度和经济密度,激发活力,凝聚人气,促进“学研、研产、产城、城乡、生态和发展”五个融合。

记者注意到,平阴首次纳入了“西兴”范围之内。“西兴”方案中提到发挥特色资源优势,做强平阴县域经济,发挥平阴经济开发区主阵地作用,实施工业强县,发挥特色资源优势,打造“玫瑰—阿胶—泉水”特色文旅康养小镇。

打造城市副中心 建医学医疗高地

方案打出七张牌推动济南“西兴”。腊山分洪道以北、二环西

7日,继“中优”“东强”方案之后,济南市自然资源和规划局官网发布了《城市发展新格局之“西兴”——近期重点打造片区和项目行动方案》,方案明确“西兴”范围面积1700余平方公里,并策划了近期市级重点打造的七大板块。其中,加快山水水泥厂外迁、打造党家智慧城、建设没有“围墙”的大学城,打造“长平山水”段黄河生态风貌带等成为亮点内容。

