



乌兰察布“橘乐队”： 六个女孩用音乐诠释“向上走”的力量

»06版«



研学+农耕 这所学校把课堂搬进“田间地头”



●同学们参与土豆种植实践活动

本报记者 李梦娜 摄

»07版«

家门口玩转智慧健身 让运动有据可依

»07版«



大家谈

“办不成事专窗”关键在不回避问题

■李景

近日,浙江杭州建德网友晒出随手拍下的政务服务窗口“办不成事专窗”走红网络,登上热搜。据报道,该窗口提供兜底服务,主要受理在公安政务服务中因政策、历史遗留、材料受理、办事程序等原因未能办成的“疑难杂症”。专窗自2018年设立以来,已为企业和群众化解各类“疑难杂症”3914件。

小窗口彰显大治理。专窗不仅名字接地气,功能更是见实效,这种场景真实、表述直白的生动叙事,一改政务服务的含蓄风格,让网友们“狠狠共情”。其实专窗设立已有8年

时间,并不是啥新鲜事,全国各地也多有学习效仿,但老话题又成新焦点,也恰恰反映了当下仍有“跑多次、推诿多、事难办”的普遍焦虑,人们期盼和呼唤更加高效优质的政务服务供给。

事实上,“办不成事专窗”不仅是办事通道,更是政府发现机制漏洞、优化服务流程的“啄木鸟”。政务服务千头万绪、情况复杂,总有政策覆盖不到、服务考虑不周的地方,很多办不成的事,牵扯的关系复杂,容易演变为“疑难杂症”。政务服务在面对挑战

的同时,要有不回避问题、不掩饰短板的基本态度,及时识别、分析、解决问题,进而推动从“受理一个问题”到“解决一类问题”的自我迭代。

浙江在这方面积累了不少经验。以“办不成事专窗”的前身——杭州富阳区试点推行的兜底服务为例,该试点专门聚焦跨部门、跨层级、跨地域的复杂事项,总结高频堵点,将实践经验固化为制度规范,推动从“解决一件事”到“规范一类事”,将疑难事项办理经验提炼为18类通办标准,由个案突破到制度完善的改革逻辑

辑让政务服务改革更具持续性、系统性,以此实现长效治理。

“办不成事”窗口的成功实践,为提升政务服务效能提供了借鉴。首先,坚决转变服务理念,面对“疑难杂症”不能简单说不,而是要把“难办”变成“想法办”“尽力办”,打破教条束缚,展现政务担当,回应社会期待。其次,着力提升治理能力,尤其是要打破“各自为战”的固有格局,尽快建立跨部门会商机制,推动数据共享协同联动,直面治理中的堵点短板,以兜底服务倒逼流程再造、机制完善、协同共治。

还要及时总结个案经验,推动源头改革,定期梳理分析堵点难点,反向优化常规办事流程存在的问题,完善政策制度。

政务小窗口蕴含服务大智慧。“办不成事专窗”的走红再次说明,政务服务没有最好只有更优,反映了群众对有为政府、有效服务的殷切期盼。让诉求有处提、难事有人管成为服务自觉,让更多“疑难杂症”有法可依有章可循,方能让群众办事更便捷、更舒心、更有获得感,让基层治理在为民服务中不断迈向新高度。