



# 中山“办不成事”窗口真能办成事

羊城晚报记者 林翎 通讯员 钟轩 姚泳诗

在中山市东区街道政务服务大厅设立“办不成事”反映窗口的第二天，市民刘先生就赶来反映自己办理营业执照时遇到的问题，希望工作人员帮忙解决。今年以来，中山市政务服务数据管理局聚焦企业群众反映强烈的办事难、多头跑、来回跑等问题，利用政务服务大厅多部门进驻的协调优势，在市镇两级政务服务大厅创新开设“办不成事”反映窗口，专门收集群众办事过程中遇到的“疑难杂症”，通过诉求渠道、跟踪督办、服务标准、效能监管“四统一”，构建起跨部门、跨层级协作的“办不成事”反映窗口服务机制，对群众办事的“疑难杂症”一跟到底。

## “办不成事”窗口帮群众办成事

9月8日下午，羊城晚报记者在东区街道政务服务大厅看到，“办不成事”反映窗口调解区台面上设有白色的呼叫铃。有需要的群众可按呼叫铃，服务大厅对应的工作人员就会闻声而至，倾听具体情况，并进行登记。

“办不成事”反映窗口工作人员朱德玉介绍，登记之后，能现场回答的直接解答，无法在现场解决的会登记在册。如果不属于政务服务范围，会现场向群众进行解释，并转到相关职能部门解决；如果需要协调各相关部门处理的，将和各部门协调。“自8月13日正式启用以来，至今一共接到情况反映业务16项，其中不属于政务服务范围的有7项，已成功受理并解决的有8项，正在和部门协调沟通中的有1项。”

刘先生反映的问题是想用房产证上的地址进行登记，但他的房产是住宅，而且产权人又去世了，房产证上的地址又和房子的实际地址不一致。最难的是，根据规定，刘先生需要先去办理“住改商”证明，方能办理工商登记，而办理“住改商”证明，需要向住宅所在的村委会、业委会或者物管机构提出申请，征集有利害关系的业主意见，事情涉及多个部门。

为此，刘先生伤透了脑筋，不知道从何处下手，看到刚启用不久的“办不成事”反映窗口，便马上过来反映。负责接待的朱

德玉对刘先生反映的情况进行了登记，之后直接联系经联社寻找解决办法，目前经联社正在对刘先生的诉求进行公示，如果没有异议，公示期过后刘先生就可以正常办理了。“‘办不成事’反映窗口真的能办成事！”刘先生感慨道。

“与经联社协调和公示，都是我们和经联社办理，刘先生只需在公示后去拿证明就行了，省却了他多次来回跑的时间。”朱德玉说。

中山市政务服务数据管理局相关负责人介绍，中山在全市25个政务服务大厅设立“办不成事”窗口，并在大厅显著位置进行指引。同时，明确窗口“兜底”职责，重点受理因首办窗口无法办结需多部门协调联动，因政策、系统、材料、服务态度、受理、咨询或审批环节出现阻梗而无法办结等业务。同时组建专业服务团队，在中山市政务服务数据管理局及进驻部门内部选派优秀党员、政务督办专员、部门窗口业务骨干轮班值守，切实增强窗口服务效能。

## 设立“吐槽室”作为协调处理专区

东区街道公共服务办副主任陈树波说，群众在办事的过程中，还会遇到因为各种原因不能马上办结的情况，这时候迫切需要找到解决办法，有些事情还涉及多部门联动，难免产生焦虑情绪。所以，东区街道公共服务办设立了“办不成事”反映窗口，居



“办不成事”反映窗口 受访者供图

中沟通，省却群众在各部门间奔走的时间，也给了群众一个表达诉求的窗口，让群众感受到他们的事“能办成”“不难办”。

中山三乡镇于今年5月31日在新政务服务大厅7号窗设立了“办不成事窗口”，并设置了2名对接协办员。“同时为了安抚群众情绪，确保不影响大厅的正常秩序，我们还设置了吐槽室，作为协调处理专区。吐槽室内陈设温馨，还设有圆桌和服务铃。我们会请各相关部门和群众围坐圆桌，一起解决问题。”三乡公共服务办副主任王皓说，“自‘办不成事’窗口和吐槽室设立以来，根据群众通过服务满意度的按键反映情况看，99%以上的群众对政务服务大厅表示满意。”

“预计在本月底，将配套一跟到底机制，全面铺开‘办不成事’反映窗口的设立工作。”中山市政务服务数据管理局相关负责人介绍，依托“中山云预约”系统，中山建设政务服务大厅综合效能监管平台，对“办不成事”窗口业务进行重点监督管理。通过“办不成事”窗口受理的疑难诉求，由“一跟到底”服务机制团队及“政务督办”专员实行“一对一”全流程跟踪服务，办理时限纳入平台监督考核，重点环节及时推送提醒预警。并且将“办不成事”业务纳入12345政务服务热线绩效考核，对于明显超出服务期限、拖而不决的事项，按黄

牌或红牌工作进行考核扣分，确保诉求问题“事事有落实、件件有回音”。

据介绍，中山持续优化首问责任制、首办责任制、一次性告知制、告知承诺制、容缺受理制度等标准化服务。对不涉及跨部门协作、因资料缺乏或流程不清晰而导致办不成的简易事项，由首办人员填写“一跟到底”服务跟踪卡，一次性明确告知所需资料、后续办理窗口及办理人联系方式；群众可凭服务跟踪卡，在二次办理时直接找到对应窗口受理业务，有效避免群众后续业务多头办理、无人跟踪，切实解决群众多次跑、来回跑等“折腾”现象。

## “这个窗口将来业务越少越好”

“自从负责‘办不成事’反映窗口的导办服务工作之后，不但要比普通政务服务窗口更多耐心，我还需要一边做一边学习，向各个业务部门了解办理事项的各个步骤。”通过“办不成事”反映窗口，朱德玉的业务能力也在成长。

和朱德玉一起成长的，还有政务服务大厅的各部门优质服务能力。6月25日，中山市市民鲁女士因为取不到号，无法领取企业营业执照，到三乡镇“办不成事”窗口反映问题，相关工作人员不但为鲁女士解决了问题，并

举一反三对领取营业执照、开具住房证明等业务取消限号，实行即来即办。7月9日，三乡镇政务服务大厅“办不成事”窗口为急于补办身份证件进行疫苗接种的陈女士开设绿色通道，全程专员高效导办，在短时间内顺利办理身份证件业务。

据统计，截至2021年9月8日，中山全市共受理“办不成事”政务服务诉求24宗，已办结22宗，正在办理2宗，办结满意率100%。

“从另一个角度看，这个窗口将来业务越少越好。”陈树波笑言，“下一步，我们会挖掘案例中的共性问题，与相关部门一起设立解决的制度和机制，使这类事情不用再到‘办不成事’窗口就可以解决，从制度上理顺不会再出现‘办不成的事’。”

据了解，中山市政务服务数据管理局将“办不成事”服务质量纳入政务服务大厅进驻部门考核，围绕组织建设、办理时限、处理质量等方面制定考核标准，定期通报工作开展情况，对落实不到位、推诿扯皮、处置不力、多次督促无效的单位，启动追责程序，力促窗口业务“一次办结”。建立“办不成事”数据分析研判机制，对量大、高频的“办不成事”诉求进行深入研究，总结规律性问题，为政务服务大厅主动优化窗口设置、办件流程、人员配置提供数据支撑，从源头上杜绝“办不成事”情况。

## 佛山实现博士人才安家补贴“秒报秒批秒付”

羊城晚报讯 记者景瑾瑾、通讯员曾凡滨报道：记者从佛山市人社局获悉，9月10日起，优粤佛山卡服务平台将率先实现全国首创的博士人才安家补贴申领“秒报秒批秒付”服务，进一步打造一流营商环境“引才招牌”。

据介绍，佛山以优粤佛山卡服务平台为载体，大力构建全市统一的“一站式”人才综合服务平台，打造“市级统筹+各区协同”“动态数据+精准营销”“公共服务+市场运作”的人才服务新模式。

博士人才在优粤佛山卡服务平台注册并发起人才补贴申请业务时，平台自动将人才信息与后台大数据进行比对，包括人才引进、学历、学位、社保等信息，自动

帮助人才填写表格，生成人才信息，人才确认无误后即可一键“秒报”。平台收到申请后，由后台自动匹配数据审核，符合条件的自动通过，将人工审核、层层审批变为系统在线“秒批”。申请审核通过后，平台自动把补贴发放的明细发送到市财政局“扶持通”支付系统，实时将人才补贴资金“秒付”到人才的优粤佛山卡账户或人才指定的银行账户。

此次博士人才补贴“秒报秒批秒付”工作由佛山市人社局牵头实施，年底前将推广至领军人才、高级职称专业技术人员、中初级人才等，实现人才业务提交材料减少50%以上，综合审核时间缩短50%以上。

## 乡村振兴第一线

韶关乳源东坪镇驻村帮扶工作队成农村产业发展“智囊团”

## 生姜种植户吃下“定心丸”

文/图 羊城晚报记者 张文 通讯员 方腾 李巧 余云娟

“以前只是想、不敢做，现在既敢想、也敢做。”韶关市乳源瑶族自治县东坪镇方武村党支部书记谢秋生说，驻村帮扶工作队今年7月13日入驻东坪镇后迅速投入到帮扶工作中，做了大量工作，也让村里党员干部群众干事创业更有底气、更有信心、更有动力。方武村的生姜种植户吃下一颗“定心丸”。

“我们方武村村民有种植生姜的传统，生姜是传统优势产业，产量和质量都不错，就是销量上不去，产品走不出乳源。”谢秋生说，目前全村种植生姜400亩，亩产可达2000公斤，按每公斤批发价11元计算，生姜年产值近万元，11月村民种植的生姜又将迎来丰收，村民们此前一直担心卖不出去。

工作队实地走访方武村发



工作队了解生姜种植情况

现，方武村村民种植的生姜外观好看、香辣少渣，在当地具有一定的经济效益和社会效益，但没有得到充分开发，产品缺乏差异化，市场竞争力有限，品牌塑造有待提高等。通过列清单、找问题、定目标，工作队打出一套“组合拳”，也为谢秋生和当地生姜种植户吃下一颗“定心丸”。

着眼于粤港澳大湾区“菜篮子”“药方子”高端市场，工作队与镇村干部一起讨论，建议村民们根据市场需求的不同、消费场景的不同，细分生姜市场，将姜制成姜糖、姜果脯、姜茶、姜汁、干姜入药、姜苗洗发水、姜疗理包等。

结合乳源县提出的“十一个一”健康产业发展，工作队开发姜治保健系列的理疗服务，将一二三产业有效链接，让种姜的农户从卖农产品向卖服务延伸。拓宽销路方面，工作队发挥“智囊团”的优势，协助东坪镇建立农副产品销售清单，助力各村将产品上架电商平台。

一系列有针对性的措施，让谢秋生和村里的生姜种植户信心满满，“工作队和镇党委政府一起为我们的发展出谋划策，厘清了发展思路，拓宽了生姜销路，也为种植户注入了信心，对生姜以后的发展，大家一点也不慌了”。

## 羊城晚报社佛山记者站成立33周年

策划/统筹 谢红 佛山全媒体传播中心出品

2021年9月10日/星期五/湾区新闻部主编/责编 田恩祥 / 报眉设计 刘苗/美编 温亮 / 校对 何绮云

## 争创一流营商环境

## 功夫佛山彰显精神

# 打造一流营商环境 佛山再次吹响号角

## 开栏语

## 33年相伴相知

功夫，是闻名四海的佛山最突出的一张名片。改革开放40多年来，佛山不但凭借功夫在武林中大放异彩，更凭借“功夫”的精神，开拓出一块又一块产业的版图。

有幸，在那个最传奇的时代，我们与佛山携手走来。

1988年，“南海贺富”依然被大家津津乐道，顺德“靓女先嫁”尚未横空出世，《羊城晚报·佛山新闻》正式走进佛山，我们记录上世纪90年代“佛山市十三项工程”的荣耀，见证2002年底大佛山的诞生；我们惊叹于这座城市的每一次蝶变，在行通济、北帝诞、秋色巡游、生菜宴中感受古今交融的文明延续，不知不觉中，我们已是佛山的一分子。

弹指已过而立，2021年，《羊城晚报·佛山新闻》将依然忠实地记录佛山的“时代之变”，不负读者之信任，对佛山的发展作出最深入浅出的解读。

33年相伴相知，唯有羊晚。

羊城晚报记者 张闻

“要让世界各地的英才能为我所用，除了用优越的条件引进来，还要在留得住人才上下功夫，解决人才引进的各种后顾之忧”……今年8月27日，在佛山市政协举办的“企业家·市长面对面协商座谈会”上，佛山市政府市长郭文海带领多个职能部门负责人对企业代表提出的问题逐一记录，当场回应。会议上，大家谈笑风生，但提出的问题却十分犀利——要让企业家每年都来“捧场”，大家提出的意见，佛山市历届领导班子一直以来都认真对待、积极解决。

作为改革开放的前沿阵地，佛山坚持打造一流营商环境，让城市成为企业成长的沃土和产业投资的热土。如今，佛山再次吹响了“打造一流营商环境”的号角，用改革跑出优化营商环境的“加速度”。

## 底蕴深厚：率先对接营商环境“世行”标准

改革开放43年以来，人们常常提起这个“佛山之问”：佛山既不靠海，也不是省会城市和特区，更没有什么特殊的资源和政策，为何能成为改革开放的先行地，一跃发展成为经济总量全省第三的制造业大市？

答案通俗却发人深省——无论是二十世纪80年代的“南海贺富”，还是90年代初顺德的“靓女先嫁”，佛山长期凭借“敢为天下先”的改革精神，为企业的发展壮大提供最好的营商环境，探索出一条条适应社会主义市场经济的变革之路。



南海区行政服务中心的“智能柜台”打印出全省首份智能办理的《特种设备(电梯)使用登记证书》

南海区政数局供图

## 吹响号角：一流营商环境佛山有“打法”

打造一流营商环境没有尽头。2021年，面对复杂的国内外形势，新一届佛山市市委班子明确提出，把打造一流营商环境作为一号改革工程，聚焦企业反映强烈的“痛点”“堵点”“难点”问题，通过改革切实提高市场主体的获得感、满意度，在接续奋斗中当好全省地级市高质量发展领头羊。

营商环境改革的核心是审批制度，审批制度的核心是简政放权，简政放权的核心是市场归位。为此，佛山将加快转变政府职能，持续深化“放管服”改革，向一切束缚企业发展的不合理障碍“亮剑”，向一切制约市场活力的不必要审批事项“动刀”，把

政府管不好、管不了、管了之后吃力不讨好的事项交给社会、交给市场，让社会和市场更好发挥作用，为各类市场主体营造稳定、公平、透明、可预期的良好环境。

为此，佛山将探索建立“企业服务员”制度，向社会公布政务服务事项标准化流程，努力实现企业服务高频事项“无人干预自动审批”，做到“一网通办”少跑腿、“马上就办”不用等。实行知识产权保护法律援助制度，平等、公正、高效、依法保护各类投资者合法权益。重构优化人才政策体系，强化市场化人才评价机制，灵活引才、科学用才。

与此同时，佛山将实施新时

## 持续深化：将进一步出台“一揽子”举措

持续打造一流营商环境，企业感受到的是“看得见、摸得着”的便利。以为企业提供扶持资金一次性申领而设立的“佛山扶持通”APP为例，企业和个人不但能通过“扶持通”查政策、查进度，更可以做到政府补贴直达企业和个人，从“秒批”更进一步进化到“秒到”。此外，佛山市市场监管局通过探索“人工智能+双随机”全领域精准化智慧化大监管模式改革，通过大数据推演，实现对企业的精准监管，真正做到监管无处不在，又兑现对企业“无事不扰”的

承诺，获得国务院点赞。

营商环境改革得好不好，对经济的贡献度是最直接的“试金石”。数据显示，今年上半年，佛山完成地区生产总值54741.2亿元，同比增长17.3%，高出全省4.3个百分点，GDP增速排名全省第一。而在今年8月，佛山将超百亿元规模的信阳科技相机模组生产项目收入囊中。“我们看了很多的点，但最后选择在(佛山)南海狮山落地。”信阳控股狮山项目负责人感慨道，政府部门的对接人有时深夜还在和自己核对相关数据

和项目进展情况，“政府这样的态度和效率，让我们有信心”。

如今，佛山各部门正进一步出台打造一流营商环境举措。截至目前，市场监管、公安、检察院、法院等部门纷纷出台保护投资者的多项具体措施。接下来，佛山还将围绕企业全生命周期需要办理的各个事项，从政务服务、市场监管、要素提供、法治保障等方面出台“一揽子”举措，用一流的营商环境赢取“大小项目纷至沓来、干事创业热情竞相迸发”的生动局面。