

一个大厅两种“温度”

# 群众办事遭遇冰火两重天

□郑顿

已公布的“最多跑一次”事项共减去280个环节,砍掉290种材料;商事登记领域,70个事项实现了“最多跑一次”全覆盖,平均压缩2个工作日;公民个人事项领域,公安交警63项即时办理……

民生无小事,件件总关情。今年以来,我市大力推行“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革,通过削减事项、优化流程、压缩时限等来提高办事效率,努力让群众“只进一扇门、最多跑一次”,社会反响强烈,收获赞许声一片。

收获称赞的同时,不满的声音也是此起彼伏,看来个别职能部门的办事效率还远远达不到群众的期望值。近期,市作风整顿办多次前往市行政审批服务大厅,暗访“最多跑一次”改革情况。

## 有的窗口服务热情 高速便捷

“看一看,笑一笑,办妥了。”8月24日,在公安交管窗口工作人员的帮助下,市民李女士运用“刷脸办”补办驾驶证,前

后不到5分钟,就拿到了新的驾驶证。

公安交管部门自我加压,主动作为,运用有解思维突破信息壁垒、解决数据共享,打通了“一窗办”的瓶颈,并不断优化创新:从受理、交费、制证、发证“一窗完成”,到全市交管窗口18类业务一张身份证全程通办,再到现在应用人像识别系统完成“刷脸办”……公安交管部门在“最多跑一次”改革中,跑出了新速度,结出了累累硕果,赢得了群众的普遍赞誉。

“以前提取公积金,需要先来窗口领表,然后回单位盖章,来来回回折腾好几次,现在只用拿着身份证,一次就办好了。”8月22日,提取公积金的王先生,不到20分钟就办完了业务,还未起身离开,就听到了资金到账的信息提示。

“自从公积金管理中心入驻行政审批服务大厅,我们就不断精简环节、优化流程,现在除公积金贷款业务以外,所有业务都可以实现一次办结,资金秒到账。”市住房公积金管理中心市直管理部主任曲松涛表示,“下一步,我们将协调不动产登记中心及银行等部门联合办公,解决公积金贷款一次办结的问题,让数据多跑腿、工作

人员多跑腿,办事群众少跑腿。”

……民有所呼,政有所应。随着“最多跑一次”改革的纵深推进,大部分职能部门的作风改进了,流程优化了,效率提升了,从过去的“群众跑”到现在的“干部跑”“数据跑”,从过去的“反复跑、多头跑”到现在的“最多跑一次”,让群众有了满满的获得感和幸福感。

## 有的窗口态度冷漠 办事拖沓

尽管“放管服”改革的红利不断释放,“只进一扇门”“最多跑一次”在许多部门窗口成为常态,但也有个别部门进展缓慢,问题较多。

不动产交易区域,人声嘈杂,秩序混乱,工作人员说话生硬、态度淡薄,办事群众怨声载道。

“我昨天在这等了一天,也没叫住我的号,今天专门早点来排队,要不又得耽误一天时间。”通过跟一位大姐的交谈得知,该区域每日挂号人数均超百人,但到下午下班,6个窗口基本上只能喊到60号左右,每个窗口每天平均办结10个号,每天都有不少人拿着号垂头丧气离开大厅。

“一天只能办30个业务,真是太慢了!”一位特意从郑州赶回来办理业务的女士告诉采访组,早上一开门,她就跑到一个排号机跟前排队,排了半天,才发现排错了队,赶紧换到另外一个排号机跟前排队,最后拿了54号,但工作人员说,一天差不多只能办理一个排号机上的30个业务,她只能再在南阳多待一天了。

原来,不动产交易区域共设置了两个叫号机,承担业务不同,但周边并未有工作人员指引,也未有明确的指示标志,这就导致办事群众做了很多无用功,浪费了不少时间。

8月22日,采访组在不动产区域蹲守了半天,11时才叫到23号。“终于叫到我的号了。”周先生高兴地走向服务窗口,不一会,周先生就出来了,唉声叹气地说,“我是来办理房产过户的,来两次了,按要求准备好了材料,这回又让我去白河南测绘队找人重新测绘房屋,我本来就有测绘图,为啥还要再费一次事。”带着不解,周先生离开了大厅。

“我是第三次来了,二代身份证升级后,我的身份证号少两位,窗口上说让我去派出所开证明,但派出所不给开,来回折腾两三回,啥也没办成。”来自邓州的马先生身心俱疲。

……

门难进,脸难看,事难办,这是政府部门留给社会的刻板印象。“最多跑一次”改革,就是倒逼政府部门改变办事效率低下、办事环节烦冗的诟病,切实让民众少跑路,办成事,这就要求职能部门既要在硬件建设上接地气,给群众创造一个便捷的办事环境,也要提升每一个窗口工作人员的服务态度,让老百姓开开心心、潇潇洒洒地办成事。

“最多跑一次”是对人民的庄严承诺,是一种责任担当,是为民情怀的展现。职能部门和工作人员只有坚持以人民为中心的发展思想,聚焦企业和群众办事的难点、政务服务的堵点和痛点,抓住关键环节和领域,坚决破除体制机制弊端,着力推动政府管理和服务理念、制度、作风等方面实现全方位、深层次变革,才能让“最多跑一次”改革的各项措施不折不扣落地见效,让群众享受到更多看得见摸得着的改革红利。⑬1



QUANU 全友家居 绿色全友 温馨世界

成立 1986-2018

# 全友家居

# “大惠战”

# 大惠战

总部操盘 联合工厂 直降到底

活动时间: 8月27日-9月2日

★30大省市联动 ★100大主场恭迎 ★1000款产品备选 ★3000家旗舰店全国同步放价

精品床垫

特卖价 ¥599

爆款沙发

特卖价 ¥2399

成品家具

13件套

¥9999

## 买全友 送豪礼 赢大奖

国际馆: 南阳市中州西路与百里奚路交叉口西南100米 电话: 68066677  
 精品馆: 南阳市车站路与建设路交叉口西南角 电话: 63168688  
 南召店: 南召县人民路与光明路交叉口东南角 电话: 66908636

咨询电话: 0377-63136669

喝酒怕伤身 就喝酒搭档

品鉴专线: 400-876-1236

悠然酒店 夏日送清凉

99元起 8月1日-8月31日

地址: 工业路与中州路交叉口向北50米路西 电话: 0377-63710777

住酒店 到锦海之星精选酒店

30年老店 上海眼镜

让你的眼更“靓”

地址: 南阳市新华西路8号 电话: 63229237

## 报业传媒小记者中心招聘启事

报业传媒小记者中心隶属南阳报业传媒集团,于2016年4月22日成立。两年来,中心秉承“办报育人”的宗旨,致力于我市青少年媒介教育、能力培养,蓬勃健康发展,赢得社会各界一致好评。现由于中心发展需要,面向社会诚聘两名工作人员。

(一)招聘条件

- 1.全日制大学本科,有团队协作意识,吃苦耐劳,具有良好的沟通协调能力。
- 2.有较强的开拓创新能力,适应高强度、快节奏的工作环境。
- 3.热爱教育事业,普通话标准,有教师资格证,或有相关从业经验者优先。

4.身体健康,年龄不超过30岁(1988年12月31日后出生)。

(二)身份待遇

一经聘用,将和众艺小记者公司签约,实习期一年,实习期满后享受事业单位大学生福利工资待遇。

(三)报名方式

有意者请电话咨询或投简历至邮箱。邮箱:nyrbxrx@163.com  
 联系电话:15938857809 徐老师  
 办公地点:市七一路183-1号南阳日报社3号楼2楼小记者中心