

解决群众办事中的“疑难杂症”，盐湖区政务服务中心设立“办不成事”反映窗口

让“难办事”不难办

■本报记者 裴旭薇



扎实开展“我为群众办实事”实践活动

近日，盐湖区政务服务中心开设的“办不成事”反映窗口得到全市甚至国家级媒体以及办事群众的关注和普遍好评。这个窗口虽小，解决的却是办事群众枉费周折、办事无门的大问题，是政务服务中心“刀刃向内”，敞开怀抱接受群众监督的真行动。在全市上下积极开展党史学习教育的热潮中，该中心设立“办不成事”反映窗口，无疑是为群众办实事、解难题的一个创新性举措。

“疑难杂症”，在这里办理

4月20日，在盐湖区政务服务中心二楼大厅，入口不远处的综合窗口区域1号窗口就是“办不成事”反映窗口。记者看到，不时有群众到该窗口咨询问题。

该中心主任董琪琦告诉记者，“办不成事”反映窗口主要是解决政务服务中心内办事群众线上或线下提交申请材料后，不能实现成功受理、成功审批，或者多次跑腿未能办结等情况，通过该窗口将群众反映的问题每日进行汇总，并进行梳理反馈、分析原因、协调解决，将“办不成的事”转变为“办得成事”。

市民李军平的父亲李海清家住盐湖区西城街道红旗西街社区。因为种种原因，李海清的社保卡从2016年以来一直没有年检，造成本人的养老金连续4年多不能正常发放。从网上看到盐湖区政务服务中心新设立了一个“办不成事”反映窗口，李军平便抱着试一试的想法过去看看。

当天上午，在工作人员的引导下，李军平来到3月30日刚开设的“办不成事”反映窗口，把父亲养老金多年不能正常发放的情况进行了反映。窗口工作人员登记后，立即向中心领导进行了汇报，并很快与省农保中心进行联系。经过反复商讨，最终确定在4月底前完成相关程序审核后，为李海清补发4年多来的养老金。“本来我都放弃了，没想到这个‘办不成事’反映窗口真的就把事儿办成了！”4月6日，在该中心“办不成事”反映窗口，刚办完业务的李军平连连称赞。

据悉，近年来，盐湖区政务服务中心落实国家、省、市关于推进行政审批制度改革的相关要求，提出“一件事一次办、进一家门办百家事”的工作理念，办事效率明显提升。但在实际工作中，仍然存在个别事项由

于年代久远、政策变化、所办事项特殊等原因导致很难办理或办事无门，给群众带来了困扰和麻烦。像李军平父亲这种情况虽然不多，但对于当事人来说却是个大难题。

因此，在今年的党史学习教育中，该中心借鉴北京等地的先进经验和做法，把践行初心使命



过此类问题，均没办法为霍女士出具证明。无奈之下，霍女士来到“办不成事”反映窗口，希望窗口能帮她解决这个棘手的问题。接到窗口人员汇报后，董琪琦立即召集盐湖区行政审批服务管理局商事登记股和文教卫股相关负责人商讨如何解决这一问题。经过查看国家相关条例和规定，该中心认为霍女士诊所的两个名称均符合规定，且确为一家诊所，只是各自办理的依据不同。于是，4月6日，该中心便为霍女士出具了证明。从受理到办结，该中心仅用了两个工作日就办成了霍女士的“难办事”。

与此同时，该中心也针对此类问题形成解

决的有效机制：今后，遇到群众前来咨询此类问题，“办不成事”反映窗口在核实情况后，可以直接为办事群众出具证明。同时，该中心也要求相关窗口跟进国家法律法规的调整，尽量做到名称一致，方便群众。

“刀刃向内”，让服务更优

4月1日是盐湖区政务服务中心“办不成事”反映窗口开放的第一天。当日上午，市民霍女士就过来咨询自己遇到的“难题”。霍女士在盐湖区开办了一家美容诊所，由于营业执照和医疗机构名称不一致，一个显示运城市盐湖区某某诊所，一个显示盐湖某某诊所。在采购某厂家的药品时被认为名称不一致可能是两家不同的诊所，导致诊所不能顺利采购药品。霍女士多方打听后了解到可以找相关部门出具一份证明，证明是一家诊所，就可以解决问题。

然而，营业执照和医疗机构名称的办理虽然都在该中心大厅，但两个窗口从来没有遇到



决的有效机制：今后，遇到群众前来咨询此类问题，“办不成事”反映窗口在核实情况后，可以直接为办事群众出具证明。同时，该中心也要求相关窗口跟进国家法律法规的调整，尽量做到名称一致，方便群众。

为确保“办不成事”反映窗口真正做到知民情、解民忧、暖民心，高效、务实地处理好群众反映的问题，在工作中细化工作任务，加强协调沟通，不断完善办理流程促进工作开展，盐湖区行政审批服务管理局成立工作领导小组，领导小组办公室设在盐湖区政务服务中心，承担领导小组日常工作。“设立‘办不成事’反映窗口，是‘刀刃向内’、倒逼问题解决的做法，在群众反映的问题中查找中心工作的不足和短板，从而针对其性的问题形成有效机制，破除阻碍群众办事的隐形壁垒，确保类似的问题不再重复出现，最大限度地增强群众办事便捷度。”董琪琦说。

“消除堵点”，力求零办件

据悉，盐湖区政务服务中心“办不成事”反映窗口每天将群众反映的“办不成”事项逐一登记，第一时间分类汇总、梳理反馈、协调解决，并形成工单派发给相关部门和科室限期整改。对于群众反映的“应办未办”事项，限定在5个工作日内解决并反馈领导小组办公室；对于“完全不能”办理的事项，限定在3个工作日内给予群众答复，说明不能办理的原因，消除群众疑惑，取得当事人满意。

规定办理流程的同时，该中心还特别提出了要强化问责，通过“办不成事”反映窗口进一步畅通群众诉求渠道，搜集群众办不成的事，分析原因，分类督办。对于群众反映的“应办未办”事项中，由于涉及多部门或所需材料难以获取“很难办”的事项，责任股室或单位要主动服务、积极协调在规定时间内予以办结，责任股室或单位难以协调的报领导小组予以协调解决；对于办事人员存在不作为或“吃拿卡要”不给办的，责任股室或单位要查明原因迅速解决问题，领导小组要落实情况将线索移交驻局纪检组追究问责。

接种疫苗 主动防疫

四种方式 免费预约接种

山西省18岁及以上居民均可免费接种新冠疫苗，单位和个人可通过支付宝健康码、健康山西公众号、三晋App、微信支付医疗健康入口等平台录入个人基本信息，具体接种时间及接种点将通过电话及短信等方式通知。

(省卫)

党员老兵牛双全 坚守初心五十年

牛双全多次救人于危难，却从未向人提起。他记得这是一名军人应有的本色，更是一名共产党员该有的精神境界。

不忘初心 牢记使命

牛双全出生于1950年，18岁参军，在中国人民解放军某舰队服役。他在部队不怕艰险、刻苦训练，冲锋陷阵、奋勇争先，入伍第二年就光荣地加入了中国共产党，并连年被评为“五好战士”，多次受到部队嘉奖。

他曾担任部队通讯员，随后又任班长、代理排长。他说：“我在部队接受党多年培养和教诲，忠诚于党，是党的儿子，为人民服务是我的职责所在，更是军人不变的本色。”

1977年，牛双全被安置到山西滤清器厂工作。当过工人，做过销售科主管，他从不嫌苦叫累，总是冲锋在前、敬业奉献。他作风优良、业绩突出，因此被评为模范共产党员和省级企业劳动模范。

2006年，牛双全退休了。可他老骥伏枥志在千里，又干起了基层通讯员的工作。他热衷学习，笔耕不辍。为了弘扬正能量，宣传先进事迹，他经常起早贪黑奔波劳碌，顶风冒雪四处采访，夜以继日地赶稿子，先后在《人民日报》《人民代表报》《山西日报》《山西晚报》《运城日报》等报刊发表文章500余篇。

辛苦积攒的稿费他从来不随便花。为宣传党的好政策、歌颂祖国、庆祝丰收，2016年，他捐出了1万余元稿费，组织运城老年模特队、舞蹈队、锣鼓队等100余人，为新义村送上了一场精彩纷呈的城乡联欢会。

如今他已71岁高龄，还时刻关注国家大事，紧跟新时代需求，跟随运城市人大代表十人活动小组了解情况、采访报道……

50多年来，牛双全的骨子里总是透发出一种吃苦在前、奉献在前、担当在前的革命精神。无论是在保家卫国年代，还是改革开放的新时代，无论戎装是否在身，他从未忘记为人民服务的初心，时刻牢记着一名共产党员的使命。

特约摄影 温徐旺 摄

垣曲县行政审批服务管理局 党史学习教育见实招

本报讯(记者 裴旭薇 付炎)近期，垣曲县行政审批服务管理局充分发挥党史学习教育积蓄的澎湃动力，针对33项县级重点项目陆续启动、各种业务工作繁重等实际情况，实行“三制一辅”工作机制，精心打造“舜心办”服务品牌，有效提高工作效率、优化营商环境。

“三制”即局长陪审制、窗口坐班制和告知承诺制。局长陪审制是建立重点项目业务受理审批群，从每个重点项目业务受理开始到手续办理结束，局长和各业务股室负责人全程跟进，随时掌握每项业务的办理进度，针对项目手续办理中遇到的难点和堵点，立即协调解决，加快了办事速度。窗口坐班制是积极推行领导班子窗口坐班制，每天由带班领导在服务窗口坐班，每月确定一个调研课题，完成一个调研报告，每月解决一个实际问题，切实深化“五减”改革，优化营商环境。告知承诺制是健全部门间信息互联互通及共享机制，稳步推进“信易批”专项改革，为重点项目加快落地提供制度保障。

“一辅”即项目批前辅导。投资项目审批负责人就前期手续办理流程为33家项目单位作集中辅导，分别对政府和企业的投资项目办理流程和处理清单做分析和讲解，并结合最新政策文件优化项目办理流程、简化办理材料，根据项目实际情况制作项目办理清单，项目单位可根据项目办理清单，合理安排项目前期手续办理工作；实行并联审批工作模式，鼓励项目单位在项目立项时，同步推进用地规划、工程规划、施工许可等手续的办理，缩短项目前期手续办理时间。

通过党史学习教育与“三制一辅”工作机制的有效结合，垣曲县行政审批服务管理局服务水平得到了进一步提升，有效降低了企业群众的办事成本，加快了项目落地进度，为吸引更多的好项目、大项目在垣曲落地提供了良好的外部环境。

永济市市场监管局开展 电梯安全应急救援演练

本报讯 为提升应急救援人员的应急处置能力，近日，永济市市场监督管理局在虞乡农场小区开展电梯安全应急救援演练活动。

演练中，电梯发生突发故障导致人员被困，被困人员使用轿厢内的紧急报警装置发出求救，值班人员接到求救电话后，立即启动紧急救援程序实施救援，安全救出被困人员，并及时排除电梯故障，使电梯恢复正常运行。

此次演练检验了该社区《电梯应急救援预案》的科学性、实用性和可操作性，不仅提高了相关部门、单位和人员的协调配合能力，增强了应急救援人员的应急处置能力和实战素质，也提高了市民安全乘梯意识和自救能力。

(永宣)

万荣县职教中心率先在全市 开展职业技能等级认定

本报讯(记者 乔植)近日，万荣职教中心在全市率先开展了技能等级认定考试。这是自国家开始推行职业技能等级认定制度以来，我市首批开展的职业技能等级认定，也是2021年市委提出的“技能运城”建设行动后全市的第一次职业技能评价活动。

据悉，此次等级认定有中式烹调师、有机合成工、保育员3个职业工种，考试内容包括理论和实操，共217名在校生参加了认定考试。考试结束后，经成绩评定及省人社厅报备确认后，考试通过考生即可获得全国统一职业技能等级证书。

此次职业技能等级认定工作得到了市、县领导和有关部门的高度重视。开考当天，万荣县政府及市人社局职业能力建设科、职业能力建设服务中心、评价认定科等相关负责人深入考点巡视指导，实地察看了考务室、保密室、监控室、理论考场、校内校外两个实操考场及校园环境等，听取了职教中心对职业技能等级认定组织机构、考试工作方案、各岗位工作职责等的汇报。大家一致认为，万荣职教中心技能等级认定考试设施齐备、安排细致、流程规范、组织有序，为全市提供了借鉴，树立了标杆。

万荣职教中心负责人表示，“人人持证、技能社会”建设是省委、省政府一项重大民生工程，职业院校要发挥好服务民生的重要职责，担当好全民技能提升培训的主力军作用，扎实做好技能培训、取证和就业、增收服务工作，为技能运城建设作出积极贡献，助推乡村振兴和万荣经济社会高质量发展。

盐湖区人社局召开 社保卡合作银行“一站式” 服务网点座谈会

本报讯 为加快推进实体卡与电子社保卡的签发工作，加强信息中心与各合作银行的沟通与协作，4月21日，盐湖区人社局信息中心召开社保卡合作银行“一站式”服务网点座谈会。

会议强调，要加快第三代社保卡的发行，深化社保卡合作，开展多层次、多领域的第三代社保卡应用宣传工作，全力以赴推进第三代社保卡发行工作，建立真正的居民服务“一卡通”，提升群众的认可度和满意度；要严格按照要求建设“一站式”服务网点，重点在用卡环境建设、资源共享、服务质量等方面探索，以点带面、推广全市、示范全省，建设方便、快捷、高效的“社保+金融”一站式服务；要分工明确、协同联动，自上而下形成合力、共同推进，逐步实现电子社保卡的广泛应用，形成社保卡线上线下相结合的综合应用模式，共同打造社保卡多领域的应用场景。

(运宣)

七旬老人牛双全，是名老兵，还是名有着52年党龄的老党员。他的一生，虽没有惊天动地的事迹，但一件件平凡的小事，足以彰显他作为一名老兵、老党员的本色。他在人民群众生命遭遇危险的关键时刻，总是毫不犹豫、奋不顾身，置个人安危于不顾；他在国家利益、社会利益、集体利益、人民群众利益面前，从来不计个人得失。

救人危难 从不迟疑

——冰天雪地，有人失足落水。

1971年1月，零下20℃的北方，滴水成冰，牛双全所在的部队当时正在河北省昌黎县进行实弹射击训练。

一天清晨，牛双全在挑水的路上，忽然听到井边传来呼救声——有人不慎落井。二话不说就下井救人。在赶来群众的帮助下，落水妇女顺利得救。而此时的他已冻得瑟瑟发抖，回到驻地，身体快冻僵了，连裤子都脱不下来。

——深更半夜，战友命悬一线。

1972年冬季的一个深夜，酣睡中的牛双

全被一阵喧闹声吵醒。睁眼一看，是营部卫生所军医在求援：“一位战友执行任务时受伤，失血过多，急需A型血。”

“我的血型符合，快走！”他马上穿好衣服，跟着军医直奔疗养院。输完血，看着昏迷中的战友慢慢苏醒，他才拖着疲惫的身体默默离开。

——村民跌落深井，生死攸关。

1974年，牛双全复员回到家乡永济虞乡新义村，担任村党支部副书记。第二年夏天，天早无雨，村里打深井，并成后准备下管。可是井管下到一半时，悲剧发生了。井口垫板滑落，300公斤的水泥管破裂，包队干部杨元宝被卷入深井。井下黑乎乎的一片，谁敢下去？群众一时乱作一团，不知所措。

“都闪开，我是党员，我下去。”说着，牛双全就脚踩挂钩，双手紧握钢丝绳，滑到井底，将人救起。