

从兜底解难到效能跃升 “办不成事”反映窗口推动“贵人服务”再提效

■ 记者 张良胜

小暑刚过,镇远古城里的游人正惬意享受清凉,舞阳镇步行街文旅开发企业经办人刘东阳却急得上火。

他正给企业办理古城项目经营范围变更,备案延期就会错失合作。可偏偏企业早年历史备案信息填报不完善,文旅和市场监管两个部门的备案信息“打架”,业务被驳回,几天跑下来,刘东阳急得嘴角起泡。

“当时真觉得没戏了,”眼看项目要黄,抱着最后一丝希望,刘东阳走进镇远县政务服务中心“办不成事”反映窗口。工作人员田雪梅听完情况,起身带他上了二楼:“我们这里的‘企业之家’,专门解决棘手问题。”

“企业之家”专员甘萍接手后,当即联动两部门核对后台、修正台账,半小时内,经营范围变更办结,备案回执到手。

刘东阳长舒一口气:“项目稳了!这扇窗,真能办成事!”

在贵州,这样的“办不成事”反映窗口已遍布省市县三级政务服务大厅,88个县(市、区)实现全覆盖。今年7月1日,首部系统吸纳北京、贵州等地经验做法的国家标准《政务服务“办不成事”反映窗口运行规范》正式实施,“贵人服务”品牌内涵进一步提升,全省营商环境持续优化。

从“无解”到“有解”

“水深则鱼悦,城强则贾兴”,优化营商环境,就是解放生产力、提升竞争力。

2020年12月17日,贵州正式提出打造“贵人服务”品牌,树立“以人为本”服务理念,建设国内一流营商环境。全省各地政务服务流程不断优化、材料持续精简,“最多跑一次”渐成常态。但在麻江县政务服务中心副主任杨杨看来:“体制机制障碍、法律法规不完善、跨部门政策冲突……企业和群众的一些‘疑难杂症’,常规窗口办不了。”

“贵人服务”不能留死角。2021年4月,麻江县探索设立“办不成事”反映窗口,实行“核实+沟通+协调+整改”服务机制,专盯那些“办不成”“很难办”“不给办”的难题堵点

“窗口一经推出,反响热烈。”杨杨告诉记者,不到两个月处置各类“疑难杂症”8件,整改率100%,满意率100%。

一石激起千层浪。同年五六月份,遵义市播州区、毕节市黔西市等地相继在政务服务大厅设置“办不成事”反映窗口,这一举措迅速在全省铺展开来。2021年8月,贵州政务服务网上线“盯事在线”监督督办平台,成了“办不成事”政务服务的兜底渠道,当年即获评中国数字政府特色评选案例“示范引领奖”。

7月1日起,首部专门针对“办不成事”反映窗口的国家标准正式实施。这份国标系统吸纳北京市、贵州省等地经验做法,把地方成熟实践升级为全国统一指南。

从线下到线上,从一地探索到多地推开,从地方到全国标准,表面看,只是规范单一窗口的操作流程。但往深里说,是政务服务理念的再次清晰重申:政务服务不能止步于“能收、能办”,更要追求企业群众的诉求“办成、办好”。

从“有解”到“优解”

“同志,麻烦办理一下退休人员长护险参保登记。”7月9日上午9点10分,贵阳市民李大爷在老伴的搀扶下走进贵阳市乌当区政务服务大厅。但贵阳尚无此项业务,常规窗口“没法办”。

老两口一脸无助,“办不成事”窗口主动兜底。工作人员向医保、人社部门了解到:长护险业务目前仅在遵义、铜仁等部分市(州)试点,贵阳未全面开通,常规窗口无办理权限,仅支持贵州医保公众号线上申报。

好不容易看到一线希望,老人社保卡又因长期未使用被锁定。工作人员没有放弃,联动银行解锁,次日就手把手帮老人登录公众号提

听诉求 解难题 送法治 促规范 这场司法走访暖透企业发展路

■ 记者 罗翔 通讯员 彭继粉

法治如暖阳,浸润市场沃土;司法似清泉,消解企业烦忧。当行政审判不再局限于法庭之上的定分止争,法官主动走出审判庭、走进企业街巷,一场以法为翼、护企前行的司法实践正在黔南大地徐徐铺展。

近日,都匀市人民法院行政庭干警深入福泉市,开展“行审担当,法护营商”专项走访调研活动,下沉商会企业一线听诉求、解难题、送法治、促规范。走访调研活动紧扣行政争议实质化解、行政执法精准适配、涉企司法服务提质增效三大重点,以法治回应市场主体期盼,在访企问需、普法释疑、府院协同中书写行政审判延伸职能、护航营商环境的动人篇章。

踏企问诊 倾听市场深处的心声

从前的行政审判,多是企业遇纠纷诉至法院,法官端坐庭中辨是非。如今,都匀法院调转工作视角,卸下案卷、奔赴一线,把司法服务的工作台搬到商会厂房之间。

炎夏七月,都匀法院行政庭干警主动走进福泉市四川商会与多家规模以上企业。车间生产的瓶颈、项目建设的阻滞、行政审批的困惑、日常监管的顾虑,企业经营里藏着的一桩桩、一件件烦心事,都在座谈中毫无保留地诉说开来。一张张调查问卷,是连通司法与企业的桥梁,笔尖落下的每一条诉求、每一点建议,都被细心收纳、逐条归档,汇成翔实的企业司法需求清单。

“以往遇到行政方面的难题,我们不知向谁倾诉,如今法官主动上门倾听我们的难处,真正把企业的急难愁盼放在了心上。”福泉市四川商会相关负责人感慨道。不少企业负责人也纷纷表示,法院下沉一线走访,让大家不用到法院就能把经营中的堵点难点说透,实实在在地感受到司法的贴心与温度。

这场主动奔赴的走访褪去司法工作的距离感,让法官读懂企业发展的真实难处,让市场主体真切感受到司法从来不是事后救济的“最后一站”,而是主动靠前、俯身倾听的温暖依靠。

送法润企 筑牢企业前行的法治根基

企业前行之路,不懂维权渠道、不知风

险边界,微小纠纷便容易发酵成难解争议。都匀法院行政庭干警在走访途中,将法治宣传手册化作随身行囊,专业解读化作暖心指引,为企业送上一剂源头止纷的法治良方。

在园区企业,法院干警聚焦企业经营高发的行政纠纷,为企业相关负责人讲解多元化解渠道、规范维权流程,细细梳理行政审批、监管执法中的法律雷区,现场答疑解惑、厘清法律边界。循循善诱的普法宣讲,褪去法条的生硬晦涩,将依法经营、理性维权的理念深植企业人心。

某规模企业管理负责人接过宣传手册后连连道谢:“平时埋头搞生产,很难系统学习相关法律知识,这次法官上门点对点普法,把我们日常容易踩到的法律风险点讲得明明白白,为企业稳定经营省去许多后顾之忧,太感谢法院了!”

府院协同 深耕长效稳定的营商沃土

一次走访,是单次暖心服务;长效护航,方是司法担当的长远追求。此次下沉走访,是都匀法院推动行政审判从“坐堂审案”转向“主动赋能”的生动实践,更搭建起司法、行政、企业三方联动的沟通纽带。

法院干警一边全面收集企业对规范行政执法、高效化解行政争议、提升司法服务质效的意见诉求;一边梳理涉企行政争议痛点,深化府院联动机制,构建靠前防范、源头治理、实质化解的全链条纠纷处置体系。渠道持续畅通,行政争议高效化解,司法力量与行政监管同向发力,共同浇灌法治化营商环境沃土。

多家企业代表在座谈中由衷致谢:“法院延伸行政审判职能,搭建起企业和行政部门沟通的桥梁,推动执法更规范、争议好化解,为企业发展扫清不少法治障碍,有司法保驾护航,我们安心扎根地方、放手扩大经营!”

“法治是最好的营商环境”从来不是一句空洞口号。都匀法院以延伸行政审判职能为抓手,把访企纾困做成常态化工作,持续以精准司法服务为企业发展保驾护航,让公正、温暖、高效的司法力量,成为黔南市场蓬勃生长最坚实的法治底色。



从“严防死守”到“主动供给” 茅坪镇十年零溺水的温情治理

■ 通讯员 李佳幸 记者 石舍开

“妈妈快看!我抢到泳券啦!”盛夏,黔东南州锦屏县茅坪镇清水江水碧、蝉鸣悠长。居民微信群里,一条“转发集赞免费领泳券”的消息像投入水面的石子,激起了层层欢乐的涟漪。

短短几天,1800张5折游泳玩水券被一抢而空,成了这个夏天最抢手的“福利”。

黄哨山下的亲水池边,水花四溅、欢声笑语。几个孩子正打着水仗,家长们坐在岸边的树荫下纳凉烧烤,目光追随着水中的小小身影。

这样的场景,在往年并不多见。一面是孩子天性好水、向往清凉的渴望,一面是河流湍急、溺水事故频发的现实隐忧,基层防溺水治理如何不再“一刀切”?茅坪镇用“疏堵结合”四个字,给出了自己的温情回答。

“光靠‘堵’,堵不住孩子想下水的心;光靠‘封’,封不住孩子向往清凉的童年。”茅坪镇党委书记姜启兵的这句话,道出了今年防溺水工作的核心理念,变“单向严防”为“疏堵并举”,变“生硬说教”为“温情服务”,在织密安全防护网的同时,主动创造条件满足未成年人的亲水需求,走出一条既有力度、更有温度的防溺水新路径。

据了解,茅坪镇地处清水江沿岸,水域宽广,全镇33处水域登记在册,900余名未成年人的背

后,是900余个家庭沉甸甸的牵挂。近十年来,该镇始终保持“零溺水”纪录,这份来之不易的成绩背后,是多元力量日复一日的坚守。镇里全面建立未成年人包保台账,针对150名留守未成年人逐一落实“爱心妈妈”结对关爱机制,做到“一人一档、一人一策、一人一责”。

镇党委书记、分管领导、派出所所长入校开设防溺水专题课堂,以案例警示、情景模拟等沉浸式方式开展安全教育,让“远离危险水域”从一句口号变成刻入心底的认知。

“多宣传,多讲解,多教育。”茅坪村民陈大姐就是150名“爱心妈妈”中的一员,她定期上门走访,耐心叮嘱当地孩子们“别去河边玩水”,笑呵呵地说,“我们多上点心,他们安全了,全家都安心。”

同时,由“镇干部+村干部+党员志愿者+网格员”组成的防溺水巡逻队,紧盯午后、傍晚、节假日等溺水高发时段,开展不间断巡查。全镇8处重点水域逐一制定个性化管控方案,统一配备警示牌、救生圈、救生衣、救生绳、救生竿“五个一”应急物资。今年以来,累计开展巡查检查8次,发现并整改隐患12处,累计出动巡查人员148人次,及时劝阻未成年人下水、垂钓等危险

行为,实现了重点水域“全天候有人看、全时段有人管”。

如果说严密的巡查和物资配备是守住底线的“堵”,那么1800张泳券和亲水池边的欢声笑语,则是更有温度的“疏”。

该镇联动后山泳吧资源,承租方免费向辖区群众发放5折游泳券,推出“朋友圈转发集赞免费领”“抖音平台点赞免费送”等互动活动。消息一经发布,家长群、朋友圈、抖音瞬间刷屏。一位家长在留言中说:“孩子高兴坏了,一大早就催着我去领券,说要去泳吧痛快玩水!”还有家长感慨:“政府想得周到,既让我们省了钱,更让我们放心了。”

一张泳券虽小,却撬动了治理观念的转变——从“管住人”到“服务人”、从生硬说教到温情引导。在一次次转发、点赞中,“安全玩水”的理念无声传递,越来越多群众自觉选择正规水域,“野泳”隐患从源头上被杜绝。

“这道防溺水实践,既守住了一条条河流的安全底线,更托起了900余名未成年人的快乐童年。”姜启兵表示,下一步,将持续健全长效管控机制,让每一个孩子都能在安全的前提下,拥抱碧水蓝天,享受童年乐趣。

推动教育改造与市域治理深度融合

我省监地联动开展「普法走出高墙」活动

本报讯(记者 牟岚)7月15日,贵州省平坝监狱、贵阳市司法局社区矫正管理局、贵阳市南明区油樟街道办事处等单位共同举办“平监法韵·警徽内耀”普法走出高墙、助力基层治理”主题宣讲活动。活动紧扣“五项工作”一体贯通、闭环联动的工作逻辑,打破高墙内外治理壁垒,打通监狱改造工作与基层社会治理双向衔接通道,是监狱主动延伸法治职能、融入市域社会治理现代化建设的生动实践。

近年来,平坝监狱充分发挥法治宣讲、心理矫治专业优势,将警示教育、普法宣传、心理疏导融为一体,把专业资源送到基层治理一线,从源头防范化解风险隐患,牢牢守住基层平安稳定第一道防线。

平坝监狱相关负责人指出,统筹推进“五项工作”核心目标在于预防和减少违法犯罪,监地协作是推动各项工作落地见效的关键纽带。本次宣讲兼具三重时代意义:延伸监狱教育改造触角,前移犯罪预防关口,把高墙内真实改造案例转化为全民普法鲜活教材;搭建监狱、司法、街道、社区、企事业单位长效协作平台,完善全链条基层治理联动机制;精准回应群众急难愁盼,同步提供法律援助与心理关爱服务,既划清法律红线,又疏导群众负面情绪,全方位夯实平安社区、法治社区建设根基。

宣讲尾声,街道、社区向平坝监狱、社区矫正管理局分别赠送锦旗,表达了基层群众对监狱送法服务的认可,更见证监地协同治理的深厚联结。

下一步,贵州省平坝监狱将持续深化监地协作机制,常态化开展送法进社区、进企业活动,不断推动教育改造、社区矫正、安置帮教、纠纷化解、法治宣传“五项工作”深度融合落地。

7月15日,丹寨县公安局交通管理大队民警辅警走进辖区展良村儿童之家,以“文明交通、安全相伴”为主题,向未成年人及家长开展普法宣传教育,进一步提升未成年人交通安全意识和自我防护能力,有效预防农村道路交通事故发生。

通讯员 陆德华 摄
(影像贵州)