

云南省曲靖市沾益区优化政务服务,着力解决群众急难愁盼问题

事事有着落 件件有回音

本报记者 叶传增

一线调研

编者按:党的二十大报告提出,转变政府职能,优化政府职责体系和组织结构,推进机构、职能、权限、程序、责任法定化,提高行政效率和公信力。针对群众在办事过程中遇到的“不好办”“办得慢”“办不成”等问题,云南省曲靖市沾益区开设“办不成事”受理窗口,集中受理和解决政务服务事项中的“疑难杂症”。同时,成立联合党委,带动各部门党组织建立多方联动、双向服务工作机制,推动“无政策障碍”问题加快办,促进“有政策瓶颈”个案协调办。

不久前,位于云南省曲靖市沾益区西平街道东风北路的“郝医生内科诊所”正式开业。开业一周后,诊所负责人郝金华专程来到沾益区政务服务大厅,将一面印着“小小窗口 殷殷为民”的锦旗亲手交到沾益区政务服务管理局副局长、“办不成事”服务站站长赵海波手中。

“千言万语,只有感谢!”紧握着赵海波的手,郝金华久久不愿松开。

“别客气,这是我们的职责。”接过锦旗,赵海波将它挂在了服务站最醒目的地方。

故事的开始,源自今年4月份沾益区政务服务管理局新开设的一个服务窗口——“办不成事”受理窗口。

群众有难事,就找“办不成事”窗口

一直在外地经营一家民营医院的郝金华,去年把医院转交朋友打理,自己打算回老家沾益区开一家内科诊所。

6月25日一早,带齐所需材料,郝金华来到沾益区政务服务大厅办理诊所执业备案。医护人员身份证、医师资格证、医师执业证、设置平面图……还差个体工商户营业执照。郝金华随即到市场监督管理部门办理营业执照,没想到在名称核准环节却出了岔子。

按照《医疗机构管理条例实施细则》相关规定,个人设置的医疗机构名称应当含有个人的姓名。郝金华申请的营业执照名称为“沾益西平郝金华内科诊所”,但“金华火腿”是国家驰名商标,登记系统显示“金华”字样为“禁止使用、一级”,无法按此字号办理营业执照。

不用“郝金华”三个字,违反实施细则的规定。但核名不过,就不能继续申请诊所执业备案,诊所也无法开业。

办证遇到困难,郝金华一下子慌了神。

这样的问题,给郝金华办理业务的沾益区政务服务管理局社会事务科科长贺金才也是头一回遇到。看到郝金华焦急的样子,他安慰道:“先别急,业务窗口暂时办不了,可以去‘办不成事’窗口反映。走,我陪你一起去。”

啥是“办不成事”受理窗口?今年3月1日,国务院印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》(以下简称《指导意见》),对进一步优化政务服务作出系统设计和工作部署。其中,在推进政务服务规范化中要求:设置“办不成事”反映窗口,提供兜底服务,解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。《指导意见》出台后,今年4月,沾益区政务服务管理局在政务服务大厅设立“办不成事”受理窗口,又依托服务窗口设置“办不成事”服务站,集中受理和解决政务服务事项中的“疑难杂症”。由赵海波任站长,通过成立机构、制定流程、明确时限,为“办不成事”受理窗口的高效运行提供有力支撑。

“这个窗口能行吗?”郝金华将信将疑地来到“办不成事”窗口,填写了问题受理单。



云南省曲靖市沾益区政务服务大厅“办不成事”受理窗口。

蒋所昌摄

“办不成事”窗口工作流程



版式设计:蔡华伟

“诊所打算7月7日开业,在这之前能办好吗?”临走前,郝金华满怀期待地问赵海波。

“放心,我们一定尽快处理,给你一个答复。”赵海波说。

“不为不办找理由,只为办好想办法”

接到问题受理单,赵海波立即召集贺金才和有关工作人员一起开会碰头。

按照“办不成事”服务站的工作流程,“办不成事”窗口受理的复杂问题先交由服务站研判,符合法律法规或政策要求的,由服务站分析“办不成”原因,协调相关科室或部门给出解决方案。经过梳理,郝金华本人的行医资质和诊所硬件条件都符合开办诊所的条件,堵点在于“金华”两个字属于禁用词,导致“沾益西平郝金华内科

诊所”在系统内无法注册通过,后续的营业执照和诊所执业备案无法办理,诊所也就开办不成。

“申请人本身资质没问题,如果因为诊所命名影响诊所开办,对申请人而言有失公平。”贺金才建议,不如改成“郝医生内科诊所”试试。

个体工商户核名系统在市场监督管理局,诊所的行业监管部门是卫健部门。明确所属部门后,服务站立即行动起来。贺金才联系沾益区市场监督管理局为诊所重新命名,赵海波咨询卫健部门诊所命名的有关规范。

第二天,好消息传来——“郝医生内科诊所”的名字顺利通过市场监管部门的核名系统。但新的问题又接踵而至:赵海波从曲靖市卫健委政科得知,“郝医生”与“好医生”谐音,存在“夸大疗效”的风险,未来可能会因为这个名字被执法部门处罚。

改名是无奈之举,被处罚的风险不能让申请

人承担。再次商量后,赵海波决定,由“办不成事”服务站出面,协调区市场监管局出具证明:“郝医生内科诊所”是因申请人姓名无法通过市场监管核名系统而更改,并将证明报至卫健部门备案。经过一番积极协调,诊所命名终于落地。

“郝金华,诊所名字的事解决了,明天可以来领取诊所执业备案,不影响你7月7日开业!”7月5日,接到贺金才的电话,郝金华喜出望外:“办不成事”窗口果真为咱老百姓办成事了!”

“窗口虽小,解决的却是群众身边的大事,让企业和群众遇事有人管、不白跑、能解决。”赵海波介绍,群众反映的办不成事问题,简单事项于3个工作日内办结,复杂问题于10个工作日内办结,特殊问题如需延时办理,应明确办理时限并告知当事人,延时办理最长不超过15个工作日。

“不为不办找理由,只为办好想办法,这是我们成立‘办不成事’窗口,并把窗口升级为服务站的初衷。”沾益区政务服务管理局局长梅映炜说。

办成一件事,解决一类事

为了更好地发挥“办不成事”窗口和服务站的作用,今年6月,沾益区委组织部在区直机关工委下组建成立了机关功能型党委“沾益区政务服务联合党委”(以下简称“联合党委”),将各主要职能部门负责人纳入联合党委,由政务服务管理局局长担任联合党委书记,带动各部门党组织建立多方联动、双向服务工作机制,为更好服务群众、优化营商环境提供组织保证。

“有了‘联合党委’这个平台,协调各部门更方便,极大地提升了办事效率。更重要的是,‘联合党委’可以召集有关部门从个案中梳理出共性问题,研究解决方案,达到举一反三的效果。”梅映炜说。

今年8月23日,“办不成事”服务站接到当地一家洗煤企业的“办不成事”申请。申请人曲靖市鸿博煤业有限责任公司负责人冯金利在办理项目水土保持行政许可手续时被告知,除了企业现有洗煤项目的水土保持方案外,还要补交该项目“前身”项目的水保方案,这让冯金利犯了难。

2009年,冯金利从其他企业接手一个洗煤项目,因该企业原有的洗煤项目不符合企业发展实际,遂重新立项建成现有项目,2011年投产后一直投用至今。

“当时项目通过了环评检查,但没有专门要求编报水土保持方案。去年底水务局对企业开展水土保持检查,根据新修订的《云南省水土保持条例》,要求企业补报水土保持方案,我们就把现行项目的方案补齐了,没想到还需要补报以前项目的水土保持方案。”冯金利坦言,过了十多年,当时的地形地貌已经不复存在,也没有留存影像资料,补报方案根本无从下手。

问题复杂,单靠服务站的力量难以解决。于是,服务站将问题上报给“联合党委”,及时召集区水务局有关负责人核实企业情况,协调会商解决方案。

经过调查,《云南省水土保持条例》自2014年出台后,近些年不断修订完善,对企业办理水

保手续要求越来越严格。但在本案中,冯金利所在企业的生产资质没有问题,现有项目当时的批文手续也合法合规。

“不应该让企业承担历史遗留问题的后果。”经过会商,“联合党委”给出了最终解决方案:先对企业已提交的现有项目水保方案按流程接件开展行政审批工作,尽量避免影响企业正常的生产经营活动。

与此同时,办案期间,“联合党委”又将其他几起涉及水保方案的案子并案研究,梳理分类不同情况,争取在解决个案的同时,为一类问题的解决提供参考。

“办不成事”窗口的开设,就是为了推动“无政策障碍”问题加快办,促进“有政策瓶颈”个案协调办。不但要把群众反映难办的事办成,更要以此为契机完善制度、形成机制,及时总结现象背后的共性问题。”梅映炜说。

“希望有一天,‘办不成事’服务站接不到群众办件申请”

“办不成事”窗口,也有办不成的事。

今年3月,沾益区政务服务管理局社会事务科窗口工作人员郑钦予,接待了一位要开办中医诊所的老人孙秀良。经过核查资料,孙秀良只有外省某乡镇的乡村医师执业证,没有开办诊所必需的医师执业证书,不具备独立开办诊所的资质。一番耐心解释后,孙秀良仍不理解:“我行医多年,治好了很多患者,为什么不能开诊所?”

在沾益区政务服务大厅没办成,孙秀良又跑到曲靖市有关部门反映。看到老人办诊所的意愿很强烈,沾益区“办不成事”服务站主动与孙秀良联系,安排专人对接服务。

“在不违反政策法规的前提下,带着老人把办诊所的流程走一遍,积极向上级部门反映,争取帮助和支持。”赵海波对郑钦予说。

开诊所必须有医师执业证。孙秀良年近七十,参加考试不太现实,郑钦予就咨询卫健部门有没有其他方式。

得知还可以通过专家评审的方式获得医师执业证,郑钦予又帮孙秀良打听专家评审的要求。前前后后忙了一个月,孙秀良还是因条件达不到专家评审的要求,最终没有取得医师执业证。

“谢谢你们辛苦付出,诊所实在开不了就算了。”虽然梦想没有成真,但看到郑钦予为自己的事情忙前忙后,孙秀良很是感动,心里起初的不解和怨气也烟消云散。

“群众反映的事情能办成的我们尽力而为,真有不合相关法律法规或政策要求办不成的,我们也要给群众做好解释和安抚工作,让群众诉求事事有着落,件件有回音。”赵海波说。

群众利益无小事,一枝一叶总关情。除了开设“办不成事”窗口和服务站为群众提供兜底服务外,沾益区政务服务管理局还将“每个服务窗口都是‘办不成事’窗口的主体责任”这一理念融入政务服务工作中,实行首问负责制,创新推出“保姆式”项目代办、“中午不打烊”、进村入户办理农机注册登记等暖心服务,力争让企业和群众在办理业务过程中遇到的扯皮推诿现象越来越少,办事效率越来越高,营商环境越来越好。

据介绍,“办不成事”服务站设立半年来,已接待前来咨询的企业主体及群众523人次,现场解惑答疑362条,为群众、企业办成12件事项,受回访群众的满意率达100%。

“希望有一天,‘办不成事’服务站接不到群众的办件申请。那个时候,我这个‘办不成事’服务站站长就能光荣‘下岗’了。”采访结束,赵海波笑着对记者说。

将为民服务的初衷落到实处

“不好办”“办得慢”“办不成”……这些困扰企业和群众的办事难问题,随着“办不成事”窗口的开设,有了纾解的新途径。

事情难办,原因有很多。有的事情需要多部门协调联动,有的事情存在“政策瓶颈”,有的则是窗口工作人员服务态度和服务能力不足……直面难点,对症下药,“办不成事”窗口的设立体现了问题意识、问题导向。

“办得成的事要办好、办快,办不成的也要和群众耐心解释。”赵海波的话语道出了开设“办不成事”窗口的意义——兜底服务。当群众和市场主

体在办事中遇到“疑难杂症”,有人管、说得清、不白跑,为民服务的初衷才能落到实处。

同时,“办不成事”窗口的设立还应成为倒逼政府提升治理能力、改善服务质量的一个抓手。正视“办不成”背后的原因,以为民服务、主动担当的情怀,较真碰硬、真抓实干的本领,统筹协调、多方合力的支持,创新服务举措、完善办事流程,“办不成事”窗口就会越来越少,群众能办成的事就会越来越多。

记者手记