

# 群众办事，更方便、更快捷、更省心

本报记者 王者 刘佳华 刘晓宇

## 在现场·看作风

党中央决定今年在全党开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，以作风建设新成效为进一步全面深化改革、推进中国式现代化提供有力保障。

党的十八大以来，各地区各部门持之以恒加强作风建设，形成了一批好经验好做法。以这次学习教育为契机，广大党员干部立足岗位，进一步加强党性修养，密切联系群众，好的经验做法进一步完善，群众反映集中的问题努力解决，实事求是干事创业，在新征程上展现新担当新作为。本报记者来到办事服务一线，实地观察好作风带来的办事体验。

——编者

### 《办事不找关系指南》——

#### 按照提示就能办成事

一本A4纸合订的手册，拿在手中沉甸甸的，却让每名前来办事的群众倍感轻松……在辽宁省沈阳市浑南区政务服务大厅，大厅47个窗口前，都摆放着这样一本《办事不找关系指南》。

4月10日早上，货车司机小张来到大厅“无差别综合受理专区”，带着材料，办理道路运输证年审。“上网一查，在《办事不找关系指南》里查到了该来这里申办、该准备哪些材料，很方便！”小张说。

在辽宁，各级交通运输、税务、公安、人社、卫健等部门都会编发《办事不找关系指南》，列出权力事项清单、合规办理事项指南、违规禁办事项清单和容缺办理事项清单，每个事项后都附有二维码，用手机一扫，所需材料、受理窗口等信息一目了然。

工作人员接过小张的材料，提交系统审核，却发现检测信息录入不进来。

“您这辆车是在外省进行检测的吧？当

时上传的信息不全啊。”在大厅办公的浑南区交通运输局审批科科长关颖询问小张。

“对，当时在外地跑活儿，图方便，就当地检测了，那咋整啊？”一听这话，小张慌了，难道还要再去几千公里外补手续？

“我们先沟通，争取能解决。”说着，关颖先是联系系统后台技术人员，再查询并拨通了外省检测线的电话，希望对方重新上传所需信息。几个电话后，对方重新上传了车辆检测信息，小张的道路运输证年审成功。小张长舒一口气：“不用我自己联系，政府工作人员就帮我沟通协调了。”

2023年起，辽宁省纪委监委联合辽宁省营商环境局推动各级政务服务部门、公用事业企业编制并推广《办事不找关系指南》，服务权力事项52.4万余个，指明“办事不找关系，找谁”的路径；同时通过线上平台和各级政务大厅部署应用《办事不找关系指南》，引导群众企业现场能用、网上可查、掌上会办。浑

南区政务服务中心主任夏庆成说，《办事不找关系指南》事项清单一直在更新，努力囊括群众要办的所有事。

“我们正在努力清除群众办事的模糊地带，破解‘关系文化’的消极影响。”辽宁省纪委监委党风政风监督室主任杨哲说。



沈阳市浑南区政务服务服务中心工作人员接听群众咨询电话，根据《办事不找关系指南》引导群众办事。本报记者 刘佳华摄

程提速增效。”

台商投资区政务服务中心主任王婉明说：“就拿立亚新材的这一笔‘留才补贴’申领来说，以前需要企业跑社保中心、公安、市场监管等部门办材料，最后提交至民生保障局审批。如今涉民生申请由民生保障局牵头，线上请各部门提供辅助材料，企业一趟也不用跑。”

“现在，更多涉企业务在线上流转，和线下业务相互补充，原先98个线下业务窗口被整合为30个。”王婉明介绍。

一组数据，见证小程序的实效：截至目前，“亲清家园”小程序累计受理企业申报3794家次，兑现惠企资金超5.12亿元，334家企业及2306人次通过“免申即享”享受奖补8377.2万元。

“平台功能逐步完善，纪委监委工委实时监督，确保企业诉求高效处理，有效解决部门慢作为、不作为和乱作为问题。”台商投资区纪工委监察工委有关负责人表示。

### “亲清家园”小程序—— 动动手指就能把事办好

“研发人员都能拿到‘留才补贴’，一键轻松申领，大伙儿都干劲十足。”在福建省泉州市台商投资区的福建立亚新材料有限公司，公司副总经理张燕真语带自豪。

打开手机，轻点“亲清家园”小程序中的“惠企云兑”模块，一项要求3天内审批完成的“留才补贴”呈现在记者眼前。“额度14万元，线上就能办。”这几年，习惯了在“亲清家园”小程序上处理涉企事务的张燕真，对于“一键即享”功能很满意。

这样的评价，在泉州台商投资区并不鲜见。

原来，台商投资区纪检部门在走访调研中发现，惠企政策兑现“难、慢、迟、繁”，成为企业反映强烈的问题。于是，在“亲清家园”小程序上，惠企政策全部上线。

泉州市台商投资区行政审批服务局工作人员正在进行线上审批。

郭真坪摄(人民视觉)

### “办不成事”反馈窗口——

#### 不好办的事办得满意

“这可咋办？这么重要的证明，咋没带呢？”4月7日一大早，在山东省菏泽市住房公积金服务大厅，专程从济南赶来的经办人李建粉急得来回踱步。

前段时间，李建粉所在的公司从菏泽迁移到济南，他和同事专程赶回菏泽为公司办理公积金账户销户业务。谁承想，把公司注销证明的原件遗落在了办公室。

“两位遇到了什么问题吗？”服务大厅工作人员李啸见状走过来了解情况，然后把他们引到“办不成事”反馈窗口。

最近，菏泽市住房公积金管理中心在服务大厅设立“办不成事”反馈窗口，解决群众办事过程中的“疑难杂症”，通过多部门联动、主动上门服务、线上帮办等举措，帮助群众高效办事。

在“办不成事”反馈窗口，工作人员胡莹莹受理了两人的业务。通过多部门数据共享，胡莹莹核实到该公司现为注销状态。随即，她启动“急事急办”机制，经过住房公积金

(上接第一版)

开馆以来，中国共产党历史展览馆已接待观众450多万人，其中青少年超80万人次。重温中国共产党带领中国人民筚路蓝缕、走向辉煌的奋斗历程，见证中华民族从站起来、富起来到强起来的伟大飞跃，人们深刻认识到红色政权来之不易、新中国来之不易、中国特色社会主义来之不易，更加坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。

2024年全国两会，习近平总书记参加江苏代表团审议时有感而发，希望广大群众特别是青少年多一些和博物馆的深度接触，进一步增强历史感。

湖南长沙，隆平水稻博物馆，长沙市岳麓区第一小学的同学们观看了水稻从一颗种子开始，经历播种育秧、孕穗开花、丰收在望、颗粒归仓的过程，珍惜劳动、热爱劳动的精神也如一粒“种子”，悄然在孩子们心中生根发芽。

展厅一角，小观众王泽宇望着馆内“知识、汗水、灵感、机遇”的八字箴言，他说：“袁隆平爷爷的精神鼓励着我，我也要为实现自己的梦想不懈努力。”

2015年2月15日，习近平总书记在陕西西安博物院考察时指出：“一个博物院就是一所大学校。”

“博物”的意思，是能辨识多种事物。博物馆充分发挥社会教育功能，为广大人民群众提供终身教育。如今全国备案博物馆免费开放率超91%，我国是世界上享受博物馆免

费开放服务人口最多的国家。

赋能城市建设，上海博物馆东馆，屋顶还原了一座苏式园林，园林边是兼有演出、会客功能的庭院，构筑成开放与共享的城市会客厅；

积极促进改善民生，视障文化博物馆里，不少盲人朋友流连忘返，通过触摸展品，人类文明的发展历程一下子有了具体的形象；

凝聚社会文化认同，广东省博物馆成立粤港澳流动博物馆，牵手港澳数家博物馆联合策展，讲述“一国两制”事业发展的新实践……

“博物馆让不同年龄、不同背景的公众共享博物馆的藏品和知识，共同参与知识的学习和文化的交流。”上海大学教授、国际博物馆协会亚太地区联盟主席安来顺表示，通过促进博物馆与社会公众之间的积极联动，博物馆正成为人们美好生活不可或缺的组成部分。

“创新展览展示，推动文物活化利用，推进文明交流互鉴”

伏睡的唐代少女苏醒、兵马俑诉说内心独白、击鼓说唱俑诙谐表演、向往大唐的西域商人远眺长安……这是中国国家博物馆和中国煤矿文工团联合打造的舞台剧《俑立千年》中的精彩瞬间。在博物馆里看戏，成为观众

了解文物的新方式。

2022年7月8日，习近平总书记给中国国家博物馆的老专家回信，勉励大家“坚持正确政治方向，坚定文化自信，深化学术研究，创新展览展示，推动文物活化利用，推进文明交流互鉴”。

一件件文物“走”出库房、“走”上展线，在丰富多样的展陈方式中把中国故事讲得更鲜活，让精彩感人的历史瞬间打动人心。

新技术与博物馆融合的深度广度前所未有，“云游博物馆”成为新潮流。故宫博物院近年来陆续上线“数字文物库”“全景故宫”，让90余万件馆藏文物和紫禁城建筑“近在眼前”。虚拟现实、增强现实、沉浸式体验等信息技术在博物馆展陈中得以快速应用。

博物馆，传承文明，也照鉴未来。在创造性转化、创新性发展中赓续中华文脉，古老的文明焕发新彩。

对话，跨越时光，也跨越山海。

打开“丝绸之路数字博物馆”网站，唐立狮子花纹锦映入眼帘，这是西域动物纹样与中国花卉纹样相结合的典型产物。希腊的德尔斐尼克拉特瓶、埃及的象牙面板、英国的彩绘高脚杯……来自18个国家50余家博物馆的数字藏品面向观众开放，公众可随时聆听丝路故事，体会东西方文明交流的源远流长。

“这样的数字博物馆在网上把世界各地的人和文化连接起来，就像过去真正的丝绸之路做到的那样，帮助我们加强博物馆之间的关系。”泰国诗丽吉王后纺织博物馆策展人

纳卡诺克说。

面向未来，博物馆走出有限空间，创造无限可能。随着展览的创新、技术的革新，馆内和馆外协同，线上和线下联动，博物馆为观众打开古今中外的浩瀚世界，走向更加光彩夺目的未来。

辉光日新的文明印记，凝结人类的共同记忆，激发一个民族的精气神。

回望历史，1905年，晚清实业家张謇以私家典藏广示天下，创建了南通博物苑，这是中国人开办的第一家公共博物馆。

120年过去，当下有越来越多社会力量参与博物馆建设。江苏南京六朝博物馆推出“小青莲”志愿服务项目，由孩子们向游客讲述文物背后的历史；浙江杭州江南锡器博物馆，陈列礼器、酒具等锡器作品500余件，填补了国有博物馆在锡器领域的空白；陕西榆林长城保护志愿者协会会长高秋燕，自建榆林长城主题展馆，她说想让更多的人听见长城的故事……

点亮一盏盏灯，簇起一团团火。提供公共服务的博物馆，将在公众的共同参与与创造中，愈发枝繁叶茂。

涓涓不止江河生。“把历史智慧告诉人们，激发我们的民族自豪感和自信心，坚定全体人民振兴中华、实现中国梦的信心和决心。”

一座座博物馆如同砖石，垒起皇皇巨物。悠长文脉里，回响着一个古老民族走向伟大复兴的铿锵足音。

## 聚力攻坚 协同发力·政策落地进行时

“又干净，又省心！”推开家门，地板锃亮——对扫地机器人的劳动成果，广东省广州市市民冯丽华十分满意，“手机遥控，扫地擦地一次解决。”

今年初，广州市扩大了家电换新补贴的品类范围，首次纳入家用消费机器人。“原价4599元，促销降价500元，叠加15%的补贴后仅花3400多元。”不久前，冯丽华在苏宁电器正佳广场店购入心仪已久的扫地机器人。

该店店长匡织棉告诉记者，很多消费者和冯丽华一样，购入扫地机器人、擦窗机器人等家用消费机器人，“今年以来这些品类销售量同比翻番。”

销量翻番，源于扩围更精准——

“消费者对扫地机器人、厨房小家电和智能健身设备的需求旺盛，将其纳入补贴的呼声强烈。”广州市商务局流通处处长黄飞告诉记者，扩围前该局组织工作人员深入商超调研，收集商家和消费者意见，“通过调研，消费者喜爱的各类家电陆续被纳入补贴范围。”

聚焦广大消费者实际需求，今年商务部门扩大了换新补贴的品类范围，家电从“8+N”类增加到“12+N”类。“广州目前有37个品类、126个细分产品被纳入以旧换新补贴范围，可补贴商品种类全省领先。”黄飞介绍。

惠民升级，消费者换新更便利——

自2024年9月以来，广州市商务局聚焦提升消费者体验，引导全市商家开展以旧换新进大院、进单位、进企业、进社区、进学校等“五进”团购活动。截至今年4月底，全市举办集体团购活动超800场，参与人数超50万人次，直接引流超20亿元。

同时，商务部门还倡导商家加大促销力度，进一步挖掘消费潜力。

今年1月，广州友谊商店正佳广场店推出家电促销活动，吸引了许多消费者。

“优惠力度大，索性把家里老空调全换了。”市民周翠琼告诉记者，她选择了3台一级能效的空调，可享受20%补贴，“原价2.6万元，享受商家优惠和补贴后，能省6400元。”

为让消费者尽快享受到真金白银的优惠，广州还利用大数据、区块链等技术，搭建消费品以旧换新公共服务平台，形成全闭环信息化管控，打通部门数据壁垒，实现补贴资金快速审核，每周定期拨付。

今年4月出台的广州市培育建设国际消费中心城市2025年工作要点，提出5个方面措施，明确将加力扩围消费品以旧换新，进一步明确补贴方向，加大补贴力度，结合产业和居民消费实际增加补贴品类，让更多高质量耐用消费品进入居民生活。

扩围提质，消费品以旧换新掀起热潮。截至5月6日，广州今年消费品以旧换新带动销售额301.9亿元，惠及约550万名消费者。

本报记者 王云娜

# 广州扩围提质实施消费品以旧换新

## 全国人大常委会执法检查组在甘肃检查食品安全法实施情况

本报兰州5月16日电 (记者倪弋)5月13日至16日，全国人大常委会副委员长蔡达峰率执法检查组在甘肃省检查食品安全法实施情况时强调，要深入学习贯彻习近平总书记关于食品安全的重要论述和重要指示，落实党中央决策部署，贯彻总体国家安全观，始终从国家长治久安、社会稳定的高度把握食品安全工作，主动防范化解风险，坚决守住食品安全底线，切实让人民群众吃得安全放心。

检查组充分肯定甘肃省贯彻实施食品安全法的经验做法。检查组指出，要以执法检查为契机，压紧压实政府责任，推动食品安全法全面有效实施。在甘肃期间，检查组先后在兰州、天水开展实地检查，并听取了甘肃贯彻实施食品安全法的情况汇报、修改食品安全法的意见建议。

## 第七次全国自强模范暨助残先进事迹首场报告会在京举行

本报北京5月16日电 (记者易舒冉)16日下午，由国务院残疾人工作委员会办公室、中国残联举办的第七次全国自强模范暨助残先进事迹首场报告会在京举行。

国际残疾人职业技能竞赛冠军王俊、陈良杰，巴黎残奥会残奥射箭冠军陈敏仪，武汉理工大学盲人博士研究生黄莺，江西吉安革命老区乡村医生陈桂平，江苏东台特殊教育教师李康，云南民族服饰工艺品创业者此恒路，重庆市公安局沙坪坝区分局红岩派出所教导员何巧等8名全国自强模范和全国残疾人工作先进个人代表，以质朴的语言、真挚的情感，生动讲述了各自在不同领域拼搏奋斗、无私奉献的感人故事，赢得了现场观众的阵阵掌声。

据悉，首场报告会后，报告团成员将赴北京、天津、福建、湖南、陕西、宁夏等6个省(区、市)开展巡回宣讲，进一步发挥荣誉表彰的精神引领和典型示范作用，营造理解、尊重、关心、帮助残疾人的良好社会风尚。