

江苏淮安推进镇街一级“办不成事”反映窗口建设,已设置 97 个受理专窗

便民服务沉一线 助力群众解难题

本报记者 白光迪

因高效办成一件事

最近,家住江苏省淮安市涟水县保滩街道的沈素华打算返回苏州务工,看着接受手术的婆婆身体恢复得不错,她放了心。“街道便民服务中心解了我们外出打工的后顾之忧。”沈素华说。

沈素华的婆婆去年在苏州突发阑尾炎,手术后一家人又因急事匆匆返回涟水老家,1.3 万元的医药费没来得及报销。此后,沈素华带着病历、住院发票、医保卡等材料来到保滩街道便民服务中心,工作人员为她办理报销时发现,由于涉及异地医保报销,按照规定沈素华需要前往涟水县政务服务中心办理。可临近下班时间,沈素华来不及赶去县里,此时,便民服务中心的一块牌子引起了她的注意,上面写着“办不成事”反映窗口。

扫码反映诉求的第二天,沈素华便接到街道便民服务中心电话。原来,扫码当天,涟水县政务服务中心便从后台看到了诉求事项,立刻联系保滩街道便民服务中心,会商解决办法,经过商定由保滩街道便民服务中心将报销材料收好之后,寄给涟水县政务服务中心。10 天后,沈素华收到了相关报销款项。

翻阅淮安市“办不成事”反映窗口工作台账发现,相较于市、县两级办件项目,街道、乡镇“办不成事”反映窗口的办件项目大多聚焦于民生领域,以医保、社保、养老

等为主。“镇街一级的便民服务中心是人民群众办事的第一站,而且事项大多是群众身边的急难愁盼,必须把‘办不成事’反映窗口沉到一线。”淮安市数据局局长吴苏介绍,近年来,为推动服务下沉,淮安目前已在镇街一级设置了 97 个“办不成事”反映窗口。

“办不成事”反映窗口是群众反映急难愁盼的渠道,也是改进基层工作方式的重要依据。以保滩街道为例,群众在“办不成事”反映窗口反映的急难愁盼中,涉及医保领域的问题超过了半数,这引起了涟水县相关人员的注意。“这说明医保领域的事项是目前镇街办件难高发领域,需要优化提升。”保滩街道便民服务中心主任介绍,便民服务中心已根据医保办理难问题进行整改,开通相关代办服务。

如何确保“办不成事”反映窗口能办成事?

在淮安镇街每一个便民服务中心内部设有一间“办不成事”会商室,如果有“办不成事”问题反映,镇街工作人员便会会商,第一时间找到对应的上级部门,并把“办不成事”反映事项表上交,明确责任单位、责任人员及解决时限。“我们会对‘办不成事’事项进行情形研判,一般情形由窗口负责人进行处理,复杂事项会由部门分管领导处理,如存在实在无法办理的情况,需要由相关部门一把手签字确认,才能形成闭环。”淮安市政务服务中心副主任苏小峰介绍。

从解决一件事到处理一类事,“办不成事”反映窗口为优化基层行政效能提供思路。与保滩街道相距 120 公里的马坝镇,位于盱眙县东部,全镇常住人口 8 万人,登记在册个体工商户超 7000 个。除民生办理事项,马坝镇商业类型事项办理较多。

马坝镇富康路 121 号有一家经营 10 多年的小卖铺,店主名叫陈永军,小店店面不大,但生意还算不错。问起最近开店有什么变化,陈永军直言开店办理手续越来越方便。

开一家小卖铺需要哪些手续? 个体工商户营业执照、食品经营许可证、烟草专卖许可证……每个许可证书所要求的材料不一样,办件地方也不相同。“从我家到盱眙县城单程需要 30 多公里,打车要 70 块钱,每次更换证件或者办事去县里很不方便。”陈永军无奈地说,如果碰到客户要开具发票,他还得专程跑一趟县税务局。

2024 年 8 月,小卖铺个体工商户营业执照变更地址,需要换证,他来到马坝镇便民服务中心,工作人员告诉他目前镇街没有权限办理此项业务,需要前往盱眙县政务服务中心办理。“俺在镇里开小卖铺这么久,没有便民服务中心的时候就跑去县里,为什么现在有了便民服务中心还得往县里跑?”陈永军始终想不明白,便民服务中心那么多窗口为什么不就办不了他的事情。

“您可以扫描这个二维码,把自己的

诉求填写进去。”工作人员向陈永军推荐了“办不成事”反映窗口,过了一天,陈永军接到马坝镇便民服务中心的电话,告知他可以申请乡镇代办业务,自己不需要到县城就能办理。“对于处理结果很满意,但下次更换别的证件是不是还要去县城,老靠‘办不成事’反映窗口也不行。”陈永军说。

“检索镇街一级‘办不成事’事项我们发现,有不少事项围绕镇街无权受理的问题。”苏小峰认为,随着镇街经济不断发展、镇街所需办件类型不断增加,将部分办件权限下沉势在必行。

就在陈永军反映问题的一个月之后,盱眙县数据局汇总一年来“办不成事”反映窗口收集的问题,会同多部门协商,最终决定统一下放镇街 5 项权力事项清单,涉及个体工商户登记、农民专业合作社登记、出版物零售单位和个体工商户设立、变更审批等多领域、跨部门事项,由于马坝镇为全省经济发达镇,盱眙县还专门为其下发了一项企业投资建设固定资产投资项目备案。

除了主动引导企业群众通过扫码和专窗反映问题和诉求,淮安“办不成事”反映系统还与 12345 话务系统实现系统对接,开设 12345 热线端“办不成事”反映专线,实现线上线下和电话端全路径覆盖。“今后,我们将重点加大对未解决问题的跟踪服务力度,探索数字化管理新模式,让服务更高效更便民。”吴苏说。

全国首支交管机器人中队亮相杭州

本报记者 窦瀚洋



示声:“穿黑色衣服的同志,您已停车线,请退回停止线后,谢谢配合。”当事人闻声后退。

这是机器人的另一大功能,依托高性能视觉识别算法,对路口进行全天候、多目标智能监测,自动识别非机动车越线停车、未戴头盔等违法行为。如果提醒 3 次还未改正,系统便会记录违法者的违法线索,推送至杭州市公安局交通管理支队预警中心。

随着四轮底盘匀速稳定移动,交管机器人来到路口中央。通过与信号灯的毫秒级联动,结合内置符合公安部标准的交通指挥手势库,它能精准完成直行、停止、左转等 8 类手势动作,手势和信号灯完全同步。

在陈三川看来,有了“新同事”配合,日常执勤确实轻松从容不少。“新搭档可长时间稳定在岗,帮大家分担了大量基础工作,让我们民警有更多精力处置事故和突发警情。”他说。

参与研发的杭州市公安局交通管理支队科信大队民警陈其航介绍,去年 6 月,杭州市公安局交通管理支队科技部门启动了交管机器人的相关研发攻关,研发团队深入杭州 28 个典型路口开展全场景实地调研,累计采集超 1200 小时路面实测数据,先后历经 4 轮核心技术迭代,最终完成符合实战要求的装备定型。

今年 5 月 1 日,首批 15 台交管机器人以中队建制正式投入西湖景区及杭州核心商圈周边一线路口执勤,交出一份亮眼“成绩单”:累计运行 647.7 小时,劝导交通违法行为 2.5 万余次,提供咨询服务 2000 余次,在岗时段内,平均每 1 分 43 秒就发出一次提醒。

图①:交管机器人在今年的杭州馬拉松赛事中参与交通保障。

沈静瑜摄
图②:在西湖景区,游客向交管机器人问路。
周汗一摄



下班晚高峰,浙江省杭州市拱墅区体育场路和延安路路口,杭州市公安局交通管理支队拱墅大队武林中队副中队长陈三川在这头指挥交通,“新同事”在另一头默契配合。

这名“新同事”是首批“杭警智行”交管机器人的一员,整机高度 1.88 米,外观对标杭州交警机动队制式形象,头戴制式黑色警帽,身涂荧光黄绿色警用反光护甲,底部搭载四轮移动底盘,科技感十足。

交管机器人都能做些啥? 点击机器人身上触控屏幕的“我要说话”选项,即可发起问询。“去西湖文化广场怎么走?”“您可以在武林广场站乘坐地铁 1 号线或 3 号线。根据具体想去的位置,我可以提供更详细的路线。”陈三川告诉记者,通过机身搭载的语音大模型,交管机器人能快速识别诉求,结合实时路况与地理位置,通过语音交互和机身屏幕的图文展示,为市民游客规划并提供最优路线。说话间,机器人发出温和清晰的提

安徽纵深推进扫黑除恶斗争

涉黑恶惯常性案件同比下降超四成

本报合肥 6 月 22 日电 (记者韩俊杰)不久前,安徽省公安厅依法彻查严惩,将张某柱等人组织、领导、参加黑社会犯罪团伙成员一网打尽。据了解,

自 2001 年以来,张某柱纠集他人,在太和县倪邱镇及周边区域,有组织多次实施寻衅滋事等暴力违法犯罪,致使多名群众遭受侵害。

近年来,安徽省政法机关全力推进常态化扫黑除恶斗争向纵深发展,以“零容忍”态度重拳出击、依法严惩,涉黑涉恶惯常性案件较常态化前一年同比下降 41.5%。截至 2025 年底,全省公安机关共侦办涉黑涉恶案件 468 件,抓获犯罪嫌疑人 7040 名,破获各类案件 12803 起,查封、扣押、冻结涉案资产 48.7 亿余元;全省检察机关共起诉涉黑涉恶案件 658 件;全省法院共审结一、二审涉黑涉恶案件 1031 件,“黑财”执行到位 44.46 亿余元。

为强化源头治理,安徽省开展“村霸”等黑恶势力及基层腐败问题专项整治,整顿软弱涣散村党组织。此外,接续组织开展对交通运输、自然资源、工程建设、金融放贷、市场流通等领域的专项整治。

安徽省委政法委还设立了“扫黑除恶工作处”,推动 16 个省辖市和 104 个县(市、区)成立内设机构或明确专门力量。同时,加强培训持续建强扫黑除恶队伍。

“我们将以健全常态化机制为牵引,深化系统治理、依法治理、综合治理和源头治理,不断提升扫黑除恶法治化、规范化、专业化水平,推动全省社会治安环境持续净化,基层治理根基不断夯实。”安徽省委政法委常务副书记、省扫黑办主任董桂文说。

江西省政协原党组成员、副主席尹建业严重违纪违法被开除党籍和公职

本报北京 6 月 22 日电 (记者史一棋)经中共中央批准,中央纪委国家监委对江西省政协原党组成员、副主席尹建业严重违纪违法问题进行了立案审查调查。

经查,尹建业丧失理想信念,背弃初心使命,搞政治攀附,造成恶劣影响,对抗组织审查;违反中央八项规定精神,违规借用管理和服务对象车辆,接受可能影响公正执行公务的宴请、旅游以及打高尔夫球活动安排,违规出入私人会所;不按规定报告个人有关事项,在组织谈话函询时不如实说明问题,违规为本人配偶、他人在岗位调动、职务提拔调整等方面谋取利益;廉洁底线失守,违规收受礼品、礼金,搞权色、钱色交易,与管理和服务对象赌博;违规干预和插手执法活动;贪欲膨胀,将公权力异化为谋取私利

的工具,与私营企业主大搞权钱交易,利用职务便利为他人项目承揽、企业经营等方面谋利,并非法收受巨额财物。

尹建业严重违反党的政治纪律、组织纪律、廉洁纪律、工作纪律和生活纪律,构成严重职务违法并涉嫌受贿犯罪,且在党的十八大后不收敛、不收手,性质严重,影响恶劣,应予严肃处理。依据《中国共产党纪律处分条例》《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国公职人员政务处分法》等有关规定,经中央纪委常委会会议研究并报中共中央批准,决定给予尹建业开除党籍处分;由国家监委给予其开除公职处分;终止其江西省第十五次党代会代表资格;收缴其违纪违法所得;将其涉嫌犯罪问题移送检察机关依法审查起诉,所涉财物一并移送。

广东省深圳市政协原党组书记、主席戴北方严重违纪违法被开除党籍

本报北京 6 月 22 日电 (记者史一棋)经中共中央批准,中央纪委国家监委对广东省深圳市政协原党组书记、主席戴北方严重违纪违法问题进行了立案审查调查。

经查,戴北方丧失理想信念,忘却初心使命,对组织不忠诚不老实,对抗组织审查;违反中央八项规定精神,违规收受礼品、接受宴请;违反组织原则,在干部选拔任用工作中为他人谋取利益;廉洁底线失守,利用职权为亲属谋取利益;家风不正,对家人失管失教;目无法纪,大搞权钱交易,利用职务便利为他人企业经营、项目承揽等方面谋利,并非法收

受巨额财物。

戴北方严重违反党的政治纪律、组织纪律、廉洁纪律和生活纪律,构成严重职务违法并涉嫌受贿犯罪,且在党的十八大后不收敛、不收手,性质严重,影响恶劣,应予严肃处理。依据《中国共产党纪律处分条例》《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国公职人员政务处分法》等有关规定,经中央纪委常委会会议研究并报中共中央批准,决定给予戴北方开除党籍处分;按规定取消其享受的待遇;收缴其违纪违法所得;将其涉嫌犯罪问题移送检察机关依法审查起诉,所涉财物一并移送。

调查研究 凝聚共识

近年来,文化消费成为扩大内需的重要引擎。今年的《政府工作报告》提出,“释放文旅、赛事、康养等领域消费潜力”。

近日,受中共中央委托,民进中央主席蔡达峰、常务副主席朱永新率调研组赴江苏、四川两地,围绕“扩大文化消费,建设强大国内市场”主题开展年度重点考察调研。

深入一线调研,掌握发展现状

群众文化消费需求日趋多元化、个性化,对文化产品供给的创新与品质提出了更高要求。为摸清实情,调研组先后来到江苏南京、无锡和四川南充、遂宁、成都等地,走进创作基地、生产车间、文化街区,体验文旅融合场景,感受科技赋能文化消费的活力,考察传统文化企业与景区的转型,并与相关企业和单位负责人以及一线工作者深入交流。

创新技术被广泛应用于文化创作、生产、传播、消费全链条。步入四川阆中古城,古街巷纵横如棋盘,中天楼、华光楼飞檐凌空,一城古韵绵延至今。汉服盛典、非遗市集、沉浸式剧场等活动让古城焕发新活力;在江苏原力数字科技股份有限公司,调研组探访了《哪吒之魔童闹海》等现象级动漫作品幕后的 3D 数字内容生产线。企业聚焦 3D 动漫制作关键技术攻关,推动工具链国产化与智能化,提升了优质文化产品的供给能力。

南京炫佳网络科技有限公司相关负责人向调研组介绍,其自主研发的人工智能视听创作平台,能将专业影视制作门槛大幅降低。“人工智能生成内容不会为文化消费带来新的活力?”调研组成员仔细询问,并与企业员工深入探讨。

坚持问题导向,共同探讨对策

文化企业经营者的有何“急难愁盼”? 文化 IP(知识产权)打造是否遇到瓶颈? 调研组深入走访倾听,结合所见所闻,坚持围绕问题探讨,积极贡献智慧。

南京云锦博物馆常年人气旺盛,展厅里孩子们在研学区体验古老的织锦技艺,云锦纹样文创产品销售火热。“体验项目对游客数量的带动效果怎么样?”“如何平衡办展与文创开发的精力?”调研组成员与文博工作者详细交谈。

在成都东郊记忆·国际时尚产业园,旧厂房被改造为备受年轻人喜爱的潮流文化中心,以“音乐展演”“数字文创”“国潮时尚”为主赛道,为青年群体提供潮流打卡、沉浸式消费等多元文化体验。四川省以文化赋能“场景+体验”,全省培育打造 120 个“蜀里安逸”消费新场景,2025 年吸引游客超 9000 万人次、拉动消费近 610 亿元。

“目前许多园区面临游客打卡多、消费少的问题。园区对青年创业者的支持能力有限,许多店铺经营压力较大。”东郊记忆运营方相关负责人坦言。调研组一一记录,共同探讨对策。

“消费领域专项培育资金较少,长期支持不足”“高品质、沉浸式、融合性的文化消费场景供给有待优化”“文化企业‘小、散、弱’,在高附加值环节竞争力不强”……从生产车间到街头巷尾,两省有关部门和企业代表探讨困惑,总结经验。调研组广泛听取发言,对集中反映的问题深入讨论、重点记录。

总结发展经验,提供决策参考

“民进中央结合文化主界别特点,选定‘扩大文化消费,建设强大国内市场’这一课题,目的是为实施国家战略任务建言献策。”调研组介绍。本次调研深入江苏、四川两省数字电影、文化旅游、夜间消费、文化街区等多种业态和新场景,为总结经验、形成建议积累了丰富素材。

调研中,调研组充分感受到,江苏、四川两省规上文化企业营业收入、居民人均文化娱乐消费支出呈现平稳上涨态势。

“怎样立足当地特色打造文化消费增长点?”“如何发挥制造业优势赋能文化产业?”“如何坚持投资于人,培育健康的文化消费?”调研座谈会上,调研组同与会同志持续深入交流。

调研组认识到,进一步扩大文化消费,要坚持正确的价值观引导,塑造健康的生活态度和消费文化,推动物质文明和精神文明协调发展;要发挥市场在资源配置中的决定性作用,以公平开放透明的市场规则,促进生产要素合理配置、供需关系良性循环。

调研组建议,进一步培育“文化+”新业态新场景,健全包容审慎监管机制,强化要素保障。同时,加强区域协同与城乡联动,促进资源共享、错位发展,坚持投资于物和投资于人紧密结合,推动公共文化服务与市场化消费有效衔接,实现社会效益和经济效益有机统一。

调研组表示,将认真梳理总结调研成果,力求形成高质量调研报告,提出针对性强、可操作的建议,为中共中央科学决策、有效施策提供参考。

北京市政务服务平台“京通”APP上线

接入 1400 余项政务服务及公共服务

本报北京 6 月 22 日电 (记者王昊男)近日,北京市政务服务平台“京通”APP 正式上线,成为“北京服务”新窗口。目前,“京通”APP 已全面接入“京通”小程序现有的 1400 余项全市政务服务及公共服务事项,覆盖社会保障、医疗健康、教育就业等众多与群众生活、企业发展密切相关的核心领域,真正实现“一次下载、全事可办”。

“未在首页显示的服务,也能通过 APP 的 AI 智搜功能,实现一键直达。”北京市政务服务和数据管理局有关负责人介绍,“京通”APP 推出政务服务智能体“京京”,可通过对话式交互,为用户精准匹配服务、资讯、问答等内容。

打破传统政务平台以办事为主的服务概念,“京通”APP 将政务服务与城市信息有效融合,增设“资讯”板块,全面汇集文体、交通、医疗等各类信息,是市民了解城市、便捷生活的随身指南。为助力惠企利民政策直达快享,“京通”APP 还接入了“京策”的政策查询、推送、兑现等功能。除了个人版和企业版,“京通”APP 还同时提供长者版、无障碍版以及英文版。