

用“办不成事”窗口“办成事”

冯新

去年，我市市县两级政务服务中心及入驻政务服务大厅的职能部门共设立“办不成事”窗口22个，建立“办不成事”工作台账和交办单，记录企业群众诉求及意见，协调督促相关部门限期解决问题。截至目前，全市“办不成事”窗口累计受理企业和群众诉求303件，办结率、满意率均为100%。

（《安庆晚报》2月14日）

我市政务服务中心设立“办不成事”窗口，受理的都是“疑难杂症”，解决的都是“烫手山芋”，是坚持服务精细化的又一鲜活体现，彰显了政府部门心怀群众、为民服务的坚定决心。窗口虽小，解决的却是群众心里的“大事”，值得点赞和推广。

“门难进、脸难看、事难办”一直是老百姓形容一些政府机关干部作风不正的“老话”。近年来，随着政务服务改革的不断推进，“一站式”办理成为基层政务服务改革的重点和发展方向，政务服务质效得到一定提升，但部分窗口仍是“治标不治本”：一些工作人员态度和蔼，有“微笑”懂“礼貌”，却不能解决群众的实际需求，成了“笑面虎”；也有一些政府部门的工作流程并未实质性改变，仍让办事群众跑来跑去。过去，百姓去窗口服务单位办事是碰“硬钉子”，现在成了碰“软钉子”，一件事有时候“跑断了腿、磨破了嘴”甚



资料图片

至跑几次才能办成。这种“新衙门作风”让老百姓很受伤，危害更深，影响更坏。

问责是督促手段，尽责才是最终目的。“门好进、脸好看”是服务态度，“事好办”体现服务效能，也是群众最为关心和在意的。因此，服务群众既要有好的服务态度，更要有好的服务效能。设立“办不成事”窗口，敢于直面难题，传递出一种真诚办事、用心服务的工作态度与作风。通过集中受理企业和办事群众遇到的“没人办”“不能办”“不好办”等事项，为办事不顺利、结果不理想的企业和群众提供温暖人心的个性化服务，让群众少跑冤枉路，办事有头绪。可见，“办不成事”窗口是政务服务创新的具体体现，有利于倒逼行政效率提速，催生“办成”“办好”机制。

党的二十大报告提出，着力解决好人民群众急难愁盼问题，健全基本公共服务体系，提高公共服务

水平。有了“办不成事”窗口，企业、群众也就有了咨询和反映问题的便捷通道，就能让企业、群众办事少跑一趟路、少进一扇门、少找一个人。对于提升服务事项办理成效、缩短办理时限、提升办理效能，发挥着重要作用。期待各级政府和机关工作人员擦亮服务的窗口，以“将心比心”的态度、“马上就办”的速度、“办就办好”的力度，推动疑难问题“办得成”、复杂问题“办得好”、紧急问题“办得快”，切实为广大企业、群众提供优质高效的服务。



让“办不成事”窗口擦亮政务服务“金字招牌”

徐剑锋

“办不成事”窗口设得好，不仅让群众的“急难愁盼”问题有渠道能办、有专人帮办，而且将“民生为先、服务至上”的理念彰显得淋漓尽致。

高效、便捷，是衡量公共服务窗口服务质量的重要指标。近几年来，我市以深化“放管服”改革为抓手，依托数字赋能，“一网通办”“一窗办”“代帮办”蔚然成风，既优化了营商环境，也提升了服务效能。群众利益无小事，面对“生活中的烦恼”，如何进一步优环境、减负担、解难题，设立“办不成事”窗口就是一次有益探索，彰显了政府部门的责任与担当。实践充分证明，只有始终站在群众的角度想问题、解难题，真心诚意帮，真刀真枪干，才能让群众有实实在在的获得感。

有问必答、有求必应、有忧必解，是“办不成事”窗口的立身之本，对应的是服务能力的不断提升。从这个角度来讲，要加强专窗工作人员的专业培训，填补知识空白，补齐能力弱项，不断健全“马上办、办上马”的机制，大力弘扬“事不过夜”“事不避难”的作风，练好“看家本领”，当好“金牌保姆”，做懂政策、精业务、善沟通的行家里手，真正做到能干事、会干事、干成事。

“办不成事”窗口要赢得喝彩，既求办结率，更要有效率。有些问题等不得、慢不得，更拖不得，要瞄准痛点难点，大力推行特事特办、急事急办、难事巧办，突出业务流程再造、数据共享应用，不说少说“不能办”，多思多想“怎么办”，创新思路“变

通办”，让惠民服务成效真真切切、可知可感。

“办不成事”窗口好不好，群众的感受是第一标准。哪些地方做得好、哪些方面要改进，都能从群众的口碑里找到答案。所以说，要瞄准群众心头的事、创业的事、最难的事，借助专窗大数据、群众“好差评”进行分析研判，追根溯源，举一反三，既从体制机制上破解共性问题，也靠创新思路化解个性难题，彻彻底底打开“一扇门”，让群众感受到政务服务的“一片天”。

让“办不成事”窗口擦亮政务服务“金字招牌”，归根结底要把群众高兴不高兴、满意不满意作为出发点和落脚点。唯其如此，便民惠民乐民、最优营商环境才能实至名归。

小瓶盖“拧”出大产值的启迪

潘天庆

在中国，每3瓶白酒中就有1个瓶盖来自安庆桐城的一座小镇——大关。该镇潜心苦练科技创新“内功”，过去一年，生产各类瓶盖320亿只，创造出16.42亿元的产值。

（《安庆晚报》2月16日）

小瓶盖“拧”出大产值，给我们传递出诸多启迪。

专注。大关镇只专注于“缝隙市场”瓶盖领域，且以白酒瓶瓶盖为主，尽管产品比较单一，但却有相当的技术门槛。他们在瓶盖领域上下绣花功夫，把瓶盖产品和服务做出了比较优势，形成了“一镇一品”，也创出了企业品牌。专注，需要细分市场，确定一个明确的发展目标，“善小而为”。哪怕是小小的瓶盖，都可以将产品进行深耕细作，在技术和服务方面成为出色的供应商，从而赢得市场的青睐。

专业。在瓶盖的市场界定上，他们保持对立统一关系，即在产品、技术和客户需求层面，选择狭窄来深入挖掘，“独辟蹊径”，而在商业活动地域分布方面，则选择宽广，放眼瓶盖大市场。根据需求，瞄准饮料等瓶盖新市场，把自己的产品和独到专有的技术与全国瓶盖大市场的开发、营销结合在一起。专业，能把产品做精、做强、做优，产品适销对路，就能拓展市场。那怕是小产品，也能在细分市场上占据领先地位，“拧”出大产值。

创新。把握核心技术，不断创新，这是推动企业转型升级的重要抓手，也是提升企业核心竞争力的关键所在。如小瓶盖看起来普普通通，实则科技含量满满。仅就防伪来说，有的瓶盖靠物理防伪，有的靠信息防伪……这都需要不断的进行科技创新。正是持续创新，加速新产品、新工艺研发，产品过硬，提高了客户的满意度和信任度，市场订单自然接踵而至。这就为企业进一步做大做强，提供了支撑。创新并非少数行业、少数人的专利，它应当成为每一个行业、每一家企业的自觉追求和生动实践。我们的企业，只有在专注、专业的基础上，自觉追求创新、投入创新、勇于创新，才能永葆活力。