

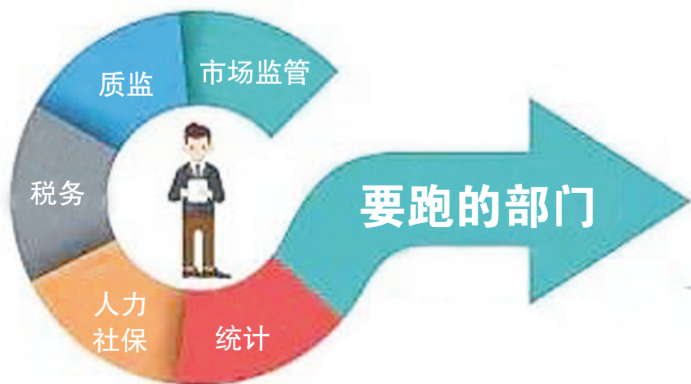


# 怎样才能 让群众少跑腿

公共服务办理还有哪些烦心事儿

“针对企业和群众反映强烈的办事难、办事慢等问题,国办近日印发了《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》,明确要求让企业和群众到政府办事像网购一样方便。

记者近期在一些地方调查发现,在部分政务服务大厅,排长队、往返跑等现象依旧存在。有的地方虽然推出网上办理服务,但实际办起事来,依然需要群众到现场。



## 排成长队备用窗口不开 限号迫使群众凌晨排队

政务服务大厅窗口排长队是群众对政务服务吐槽最多的现象。记者采访发现,这主要有两种情况:

一种情况是窗口忙闲不均,有的备用窗口即使在群众排长队的情况下也不开。近日,记者在山东省内一家政务服务大厅看到,在社保挂失补卡和银行卡领卡的两个窗口,都有约10人排队。与此形成鲜明对比,单位领卡、机关社保支付等窗口几乎没人。

在现场等候的一位市民说,最近因丢失而补办社保卡的人很多,但办理这个业务的窗口只有一个,每天排长队,旁边有备用窗口也不开,其他窗口没人办事也不调剂安排。

记者发现,排长队的情况在公立医院、水电燃气服务、

国有银行等公共服务办事窗口常有发生。济南市民朱女士说,不久前她去自来水公司缴纳水费,窗口前有十几个人排队,旁边一个服务窗口有工作人员却放着暂停服务的牌子,原本以为十几分钟就能办完,结果等了近一个小时。

另一种情况是业务办理限号造成部分群众凌晨开始排队。去年3月,湖北电视台问政栏目曝光黄石市不动产登记中心每天只发放50个号办理业务,下班前50个号已办完也不增加办理业务号,导致市民凌晨两三点就赶来排队领号。

河北省张家口市相关部门2月在怀来县暗访发现,政务中心不动产登记业务只开放一个窗口,一天只办理8个

人的不动产业务登记,造成群众办理业务难,只能凌晨过来排队领号。

“政务服务大厅出现排长队,目前主要集中在社保和不动产登记这两块。”某市政务服务大厅负责人说,“社保卡补办、换证等工作目前只能在窗口现场办理。今年二代社保卡换证,很多老人担心一代社保卡不能使用,短时间集中来办理,有一天来了2000个人,快把大厅挤破了。”

不动产登记经常排长队则是因为程序烦琐。湖南省常德市查处当地政务服务突出问题通报称,目前,常德市政务中心办理二手房转移登记共9个流程,办完整个流程最多需排队13次,存在备案环节多、流程烦琐等问题。

## 来回跑几趟办不成事 网上办理依旧还需人到现场

比起排长队,程序烦琐、来回跑还办不成事更令人烦恼。

北京市民祝先生年初为企业办理公积金业务,通过客服热线得知,可以在通州管理部或合作银行办理。由于通州管理部将大部分日常业务委托给3个建行网点,他去了就近的一个建行网点,但被告知没有权限,要去另一家支行。赶过去后,又被告知这个网点没有业务单据,必须去公积金管理中心拿单据。“一个简单的小事来回折腾还没办成。”祝先生说。

在贵州省一家社保大厅,来咨询办卡和查询社保缴费记录的赵泽品向记者吐槽,由于是第一次来办业务,不知道

排哪个窗口,就去咨询窗口取号排队。窗口办事人员说,办社保卡必须公司经办人来才行。等公司来了人又取号,结果只有2个人打出社保单子,同行的另外2个没有查到,让去另外一个行政区,前后折腾了3个多小时还没办完。

该社保大厅工作人员解释,这4人均为单位形式参保。按照规定,以单位形式参保的,应由参保单位经办人来办理;对于不在本区参保的2人,因无操作权限,不能提供打印社保缴费记录服务。

此外,目前很多地方都建设了网上政务大厅,推行网上预约、网上办理等业务,但具体办起事来群众遇到不少难题。

安徽省一位居民章桦说,

小区成立业委会时,他多次通过网络政务平台向政府部门申请信息公开,房产局等部门很快就通过电子邮件回复相关资料信息。但建设等部门要求申请者必须带身份证、房产证跑一趟,到现场领取。“都是可以向社会公开的信息,既然能够网上申请办理,为何还一定要老百姓跑一趟?”章桦说。

国务院办公厅去年下半年抽查全国201个互联网政务服务平台发现,办事入口不统一、政务信息不共享、事项上网不同步、平台功能不完善、服务信息不准确等因素,影响平台作用发挥,有的平台甚至办不成事。记者调查发现,现在这些问题依然不同程度存在。

## 应以更大力度 打破部门信息孤岛

“推了这么多年,但公共信息数据共享的体制、机制、流程还未完善,不少还是各自为政。”贵州大学公共管理学院副院长靳永鑫说。

近期,中办国办印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》,要求全面推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办”,明确今年10月底前以省为单位公布各层级政府“四办”目录。

人社部7月5日宣布,全

面取消领取社会保险待遇资格集中认证,尽可能让群众不用跑就完成认证工作。

自然资源部从6月1日起,在全国开展为期3个月的不动产登记窗口作风问题专项整治,重点整治限号倒号、凌晨排队,明确不得以人员不足、窗口不足等理由采取限号的方式限制群众办理登记。

浙江省义乌市在推行“最多跑一次”改革中,发现由于事先一次性告知不到位、办事流程改造不完善等因素,仍有部分事项无法实现一次办成,为此专门设立“跑一次没办成”投诉代办窗口,倒逼职能部门收集建议出台配套管理办法。

黄石市不动产登记限号现象被曝光后,当地相关部门迅速整改,将不动产登记业务搬迁至新办公场所,设置服务窗口36个,并开展“容缺受理”,对非核心要件缺失的,在告之补正的同时,同步启动办

理,提高服务速度。

武汉大学城市安全与社会管理研究中心副主任尚重生说,针对社保、办税等方面群众季节性、临时性排长队等情况,重点应在加强预判与应急处置,一旦出现排队现象,应在第一时间采取措施应急分流。

“对于不动产登记等环节众多且涉及重大财产的业务,应通过完善网上预约程序,让群众合理安排办理时间。同时,探索对受理业务窗口进行归并,减少群众在各个业务窗口轮流排队等候。”尚重生说。

国家行政学院教授竹立家等专家表示,推进政务服务便民化,最佳方式还是“网上办、一次办”。这需要相关业务部门进一步完善网上政务平台人性化、标准化,同时破除各部门之间网络、信息、法规等政策壁垒,真正实现让群众少跑腿,让数据多跑路。

(新华社电)