

用我们的千万次 ,换你 最多跑一次

姐妹花记者体验行政服务中心窗口工作人员的工作日常

每天 ,市行政服务中心门口车辆总是川流不息 ,来来往往的市民总是没有间断。仔细瞧 ,你会发现 ,进去前人们往往脸上行色匆匆 ,出门后却是一脸轻松。近年来 ,我市不断深化 最多跑一次 改革 ,极大方便了办事群众。许多市民纷纷夸赞现在 办事更省心 ,更快捷啦 !然而 ,市民办事省力的背后 ,其实离不开部门工作人员的付出 ,尤其是直面群众的行政服务中心一线窗口服务人员。对他们而言 ,群众办事省力了 ,但他们的工作却更繁忙了。这次 ,本报姐妹花记者将越过 柜台 ,近距离体验窗口工作人员的日常工作。

镜头一 :公安局窗口 面对 反复无常 ,没点耐心可不行



走到服务中心二楼 ,右手边的公安窗口内总是给人一如既往的繁忙感。特别是身份证事项办理窗口 ,在周一上午 ,等待的群众还排起了长队。

该窗口负责人应志斌告诉记者 ,窗口平均每天接待市民 160 人左右 ,多的时候可以达到 200 多人。身份证事项办理窗口共有 4 名工作人员 ,这样算下来 ,平均每个人每天接待市民数超过了 40 人。在这里 ,每位市民要办的事项都并非填个表、签个字这么简单。

来 ,请把指纹按一下。在说了 30 多次这句话后 ,窗口工作人员朱静鸥面前走来了一名 7 岁的男孩。男孩名叫亮亮 ,他的妈妈为了带他出去玩时方便买票 ,特意带他过来办理身份证。

看到是个小男孩 ,朱静鸥马上换了个 语调 。轻轻地按一下 ,然后松起来 ,对 ,再按一下 ,对 ,没错 ,然后换只手 。不过 ,尽管朱静鸥尽可能地温柔了 ,但亮亮还是由于紧张 ,连续按了几次手指都没有把指纹输入好。朱静鸥只好站起来 ,亲自握住小朋友的手帮其完成操作。

这边亮亮的第一张身份证办理手续刚刚完成 ,那边遗失了身份证的大伯就跟上来办理。所幸 ,业务熟练的朱静鸥马上完成了网上流程。您是选择邮寄还是自取 ? 邮寄大概 10 天左右 ,自取大概 30 天。

我要快一点的。 好的 ,那您把地址报给我一下。快递到付 15 元。

那我自己来取吧。 好的 ,那这样就办好了 ,大概过一个月左右再过来取就行。

啊 ,那我想要快一点的。

在现场 ,记者听见朱静鸥向大伯解释了不下三次 ,大伯才听明白准备离开。面对如此 反复无常 的对话 ,记者难免都会有不耐烦的情绪 ,但一看朱静鸥 ,却发现她脸上依然保持着最初的微笑 ,继续接待下一位办事群众。

有的老人家耳朵不怎么好 ,再加上人多的时候比较嘈杂 ,有时候确实需要多说几遍 ,我们都已经习惯了。能帮市民尽快办好业务 ,不影响生活 ,才是最重要的。朱静鸥说。

恰逢暑假 ,记者在现场看到有不少父母带着孩子来办理身份证。暑假也是一年中最忙的时候了。应志斌告诉记者 ,我市属于外来人口密集的地区 ,自从去年 7 月 ,外省的身份证业务也可以在我市办理后 ,外来人口办理业务数成倍增加 ,现在每月办理人数达到 500 人以上。

镜头二 环保局窗口 企业不用跑 ,我们 拼命 跑



走进位于行政服务中心三楼的环保局办事窗口 ,与一楼二楼的办事大厅相比 ,这里显得不那么 热闹 。

网上办理越来越便捷 ,窗口现场办理的人群自然变少了。市环保局行政审批科负责人李继光说 ,再加上目前很多企业的环保手续都通过环评机构代办 ,亲自来窗口办理的企业主越来越少。

记者了解到 ,随着 最多跑一次 改革的深入推进 ,目前 ,企业环境影响评价备案已经完全可以在网上进行操作 ,加之餐饮场所等开通了 不少豁免项目 ,需要 跑窗口 的事情更是鲜见。

但是 ,不 热闹 并不代表事情少。相反 ,群众跑得少了 ,那正是因为工作人员跑得多了。

3 份环评报告拿过来了 ,上次那两家什么时候能够完成 ? 某环评机构的工作人员把三本厚厚的报告书递来 ,顺便还 催 了窗口工作人员曹玲玲一把。

环评审批涉及的过程严谨 ,除了书面内容需要反复核对 ,现场审核也不容马虎。已经在准备公示了 ,另外上次那几家企业还需要实地审查一下。曹玲玲一边回答提问 ,一边告诉记者 ,现在工作人员们分成了三组 ,除了在窗口值班外 ,大家还要按时走访企业 ,在现场对环评报告的准确性、项目的可批性、企业污染治理设施和周围环境度等情况进行严格的审核。

一般每天送来的环评报告都会在当天看完 ,提出预审建议 ,有时候数量多了就带回家去看完。记者随手翻开几本环评报告 ,页数少则数十页 ,多则上百页。

每一个数字都要进行前后核对计算和现场核实。和记者说话间 ,曹玲玲又接了 3 个咨询电话 ,稍空下来 ,又开始刷新办理页面。从资料审核 ,到承办、受理 ,再到批准出审查意见 ,一共有 10 个手续流程 ,光在系统里点击这些内容 ,就需要 30 分钟以上 ,更别提仔细审核和公示的时间了。

只要企业有需要 ,我们就去。李继光告诉记者 ,为了加快服务效率 ,工作人员常常一上午就要跑八九个企业。环保手续完成后 ,批文等相关文件就会直接由快递送出 ,大多数企业可以实现 跑零次 ,这也就不奇怪为何环保窗口如此 冷清 ,窗口工作人员却愈加忙碌了。

镜头三 :规划局窗口 综合平台带来的 多一分忙碌



我想看看我们村的村庄规划。

我想看看溪心区块的规划。 我想买个学区房 ,看看哪些地方有优质的教育资源。 当天 ,记者发现 ,刚投用不久的阳光规划自助查询平台前聚集着不少市民 ,想通过平台查询规划情况。

规划窗口的工作人员林伟康告诉记者 ,自从平台投用以来 ,每天都有一些群众 慕名而来 。而这 ,也让他更多了些许忙碌。

我是前两天在《永康日报》上看到这个平台的 ,今天就特意过来瞧瞧 ,我们的城市将来会发生什么样变化。 50 多岁的市民叶先生说。不过 ,平台虽然能够自助 ,但叶先生对平台操作还是很陌生 ,尤其是对 多规融合 的模块还不是很理解。

这时 ,林伟康走了过来。

你好 ,有什么可以帮到你的吗 ?

叶先生说 ,自己准备在村里批基建房 ,但是不清楚具体哪些地方是规划用地 ,哪里是建房用地 ,就想通过综合平台进行参考。

林伟康找到了该村区域 ,一边向其展示 ,一边解释各种颜色和符号的代表意义 ,过了 20 分钟左右 ,查询者用手机拍下几张照片后 ,满意地离开了。

帮助叶先生查询完毕后 ,林伟康坐回原来的值班窗口 ,喝了口水 ,又继续开始忙活手头上的其他工作。

记者看到 ,不到一个小时的时间 ,平台前陆续来了 3 位查询市民。看到有市民来到平台机器前一筹莫展的模样 ,林伟康在结束手头的咨询工作后 ,就马上从抽屉中拿起平板电脑 ,快步走过去帮忙。

很多市民是看个新鲜 ,看一小会就走了 ,但也有不少市民是带着多方面的查询目的 ,这样的查询需要 20 分钟左右 ,我们就需要过去帮下忙了。林伟康笑着说 ,虽然现在更忙了 ,但是看到自助平台得到了百姓的赞许 ,还是非常开心的。

记者手记

以上的体验镜头 ,只是行政服务中心许许多多服务窗口中的几个小剪影而已。这些服务窗口面向的群体不同 ,工作程序不同 ,但本质相同 ,那就是忙碌了他们 ,方便了市民。

同一件事情 ,做一天没有什么稀罕 ,做 365 天甚至 N 个 365 天 ,就成为了令人动容的坚守。我们在行色匆匆间与他们相遇 ,然后很快又分离。对我们来说 ,办事再难再慢也是

道一声辛苦 ,感谢他们的 成全

一次、一天而已 ,但对于他们来说 ,却是每次、每天、每一年。

他们在日复一日的繁忙中守候 ,时刻准备着服务与奉献 ,他们用千万次的努力 ,最终成全了我们的 最多跑一次 。或许 ,在下次行色匆匆间 ,当我们面带轻松准备走出大门时 ,也不妨回头对他们道一声由衷的 :谢谢 !

记者 王靖宁 见习记者 胡锦