



大调研 学思想 强党性 重实践 建新功

“办不成事”窗口为啥能办成事

静安区政务服务中心让群众办事不扑空、有地儿找、有人帮

这是“最冷清”的窗口,上个月仅办理了4笔业务。这又是“最热闹”的窗口,每天都“叮铃铃”响个不停。

昨天下午,记者来到静安区政务服务中心“办不成事”反映窗口,只见窗口工作人员金怡正忙着接听咨询和投诉热线。大厅里每项业务的办理流程、所需材料,甚至三十多个相关职能部门的电话号码她都能脱口而出,“多数是咨询涉企业务的,我们会给到办事指引,大部分问题可以很快被分流或解决,但少数棘手的“疑难杂症”就轮到这个窗口真正发挥用武之地了”。

升级窗口形成闭环

记者了解到,今年初,静安区政务服务中心原来的“服务效能投诉窗口”升级成“办不成事”反映窗口。原来只是提供咨询和投诉服务,改为所有事项可办理,从办事群众寻求帮助开始,一直到结束,形成闭环,一定要有结果,旨在帮助企业解决“不能办、不好办、不知怎么办”等办事痛点,让群众办事不扑空、有地儿找、有人帮。

金怡回忆起3月的一天。“我拖了这么长时间,一直解决不了。”一位客户又气又急,来到静安区政务服务中心“办不成事”反映窗口大声抱怨道。经了解,她要办理一系列注销业务,但由于自己的操作失误,弄错了顺序,直接办理了企业营业执照的注销,导致后续无法登录一网通办的食品许可证注销界面,她的一笔押金也因此无法取出,这一拖就是半年。

听完事情原委,金怡耐心地宽慰她:“既



静安区政务服务中心“办不成事”反映窗口解决群众办事的痛点 本报记者 张龙 摄

然来了我们“办不成事”反映窗口,我们终究会想办法帮助你的。”客户吃下这颗定心丸,才慢慢平复下来。果然,“办不成事”反映窗口言出必行,很快,该企业的食品经营许可证注销通知书就通过大厅EMS服务快递给了客户,打通了企业的“卡壳”堵点。

多方联动形成合力

但这位客户不会知道,“办不成事”反映窗口为了帮她“把事办成”,下了多少功夫。当天,金怡就立刻通过窗口联系了静安区市

场监督管理局后台工作人员,于当日将该企业信息报给上海市市场监督管理局,市局给出解决方案,需要线上线下同步操作,市局后台也联系了信息中心提供线上帮助。很快,市局回复,随后区局根据要求,填写提交完格式表格,市市场监督管理局信息中心随即完成了信息修改,只需要客户线下提交材料即可。

更为贴心的是,窗口工作人员为减少客户跑动次数,虽无法当下受理,但还是将客户的纸质材料留在了窗口进行保管。事成后,无需客户再次来到中心窗口,就立即收件受理,完

成了该企业的食品经营许可证的注销流程。

人性化“容缺”服务

“哪怕是按流程上规定拒收的情况,我们也会想方设法,全心全意为客户出谋划策,尽可能提供帮助。”金怡说。这样人性化、可容缺的“办不成事”反映窗口服务,大幅提升了客户的营商体验。

曾有一位女士要新设餐饮公司,申请营业执照。春节长假前,她焦急地来到窗口,原来,其租赁合同和官方要求的半年时长仅差一天,因此被拒批。如果按严格流程,需要重新签订租房合同。当时,窗口的工作人员急客户之所急,立刻咨询区市场监督管理局后台人员,最终协商确认,只需客户额外提供一份情况说明即可。

优化机制治标治本

“办不成事”反映窗口不仅在努力办成事,还步步类推,争取从“办成一件事”变为“解决一类事”。“我们希望未来咨询窗口的人数越少越好,这说明机制在优化。”静安区行政服务中心副主任赵瑛说。通过“办不成事”反映窗口可以收集问题,集中梳理办不成的原因,从根源上消除障碍,使其成为今后按流程就能办的事。

此外,静安区还建立了多级帮办机制。区长每月会对区政务服务中心“办不成事”反映事项处置不及时案例进行阅批,从流程环节上推动合理事项得以解决。

本报记者 屠瑜 江跃中 实习生 陈佳华



新民眼

上海城市文化新“潮”的原动力

宋宁华

昨天,国务院联防联控机制召开新闻发布会,通报新冠疫情不再构成“国际关注的突发公共卫生事件”后防控工作有关情况。这意味着3年多的新冠疫情终于渐“冷”,迎来新的转折点。

相比之下,另一桩新闻事件的“热度”则非比寻常。5月7日,上海博物馆建馆以来首次24小时“不眠”,近1500名观众走进上博,度过“博物馆奇妙夜”;持续98天、超过42万人次的“从波提切利到梵高:英国国家美术馆珍藏展”观展人数等刷新了多项纪录,成为上海现象级城市文化热点。

尽管由于“博物馆不眠夜”的参与人数远高于预期,有观众“吐槽”拥挤的人流影响到观展体验,但从活动本身的创意和参与度而言,无疑是一次成功的尝试,为“夜上海”注入了新的内涵。值得关注的是,7日凌晨,有近百名观众是在上海大剧院看完音乐剧《剧院魅影》中文版后走进上博的。作为上海著名的两大文化地标,上海大剧院与上海博物馆地处人民大道的两侧,步行可及。一票难求的《剧院魅影》与“从波提切利到梵高”的联动颇受欢迎,有的观众干脆在观看演出结束后移步到博物馆继续感受“越夜越美丽”的魔都魅力,更多普罗大众和艺术殿堂零距离接触,并最终演绎为一场沉浸式的集体艺术狂欢。

疫情过后,如今走在大街小巷,不少人都感觉到上海不但“满血复活”,人气比之前有过之而无不及。陆家嘴咖啡文化节今年举办到第七届,“一杯好咖啡,温暖一座城”的咖啡文化IP(知识产权)已经根植进许多市民心中,高峰时段甚至一度“被迫”限流;在浦东文化艺术指导中心东·剧场上演的上海潮文化节“爆款”频出,打破了过去群艺馆以老年人为主的受众群体,

吸引了各年龄段市民参与;世博地区的一些演艺场所5月文化演出“排队登场”,有的门票开售10分钟就迅速售罄……如此持久而广泛的参与热情,恐怕已经不能简单地用这几年“闷坏了”一言以蔽之。

我国社会主要矛盾是人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。经历过疫情的磨砺,不少人更加珍惜当下,追求更丰盈的精神世界。城市文化承载了人们忙碌都市生活中解压治愈的功能,以及诗和远方的寄托。

对一座城市而言,城市文化则是城市人格的表现,映射着民族、时代与人格的光辉,也是影响城市竞争力的重要因素之一。百年中国看上海,从小渔村到国际大都市,进而成为连接东西方的枢纽之城,上海与其他城市不同的一大魅力便是海纳百川、推陈出新的文化特质。而当下各种“网红打卡点”层出不穷、诸多文化创意活动精彩纷呈、中西文化交流融会贯通,正掀起新一轮求新求变的海派“潮”文化。

上海的新“潮”文化特质,不是小众的自娱自乐,而是彰显出鲜明的人民性,践行着“把最好的资源留给人民”的承诺。于是乎我们看到,越来越多的人走进可阅读的建筑“打卡”,在梧桐树下品味老上海深厚的历史积淀;学院派的艺术大师们通过“飞入寻常百姓家”的大众传播方式,普及美育知识,让受众学会欣赏“曲高”但不“和寡”的高雅艺术;各种艺术活动方兴未艾,政府部门主动为群众自发的文化活动提供更多空间和展示的机会;来自五湖四海的新锐人才们,尝试着文化与旅游、科技等跨界深度融合……他们的力量,共同汇聚成为越来越“潮”的国际大都市文化原动力。

“红色文化进国企”活动走进上海仪电

本报讯(记者 叶薇)由市委党史研究室、市国资委党委、新民晚报社共同主办,上海仪电承办的“红色文化进国企”系列活动——《上海国资国企红色基因展暨上海仪电百年发展历程展》昨天启动。该展览将向公众讲述上海工人阶级伟大的奋斗历程、国有企业在上海的光荣成长历史以及上海仪电百年发展的荣耀之路。

为庆祝建党百年,将红色文化宣传进一步深入到企业,自2019年7月起,由市委党史研究室、市国资委党委、中共一大纪念馆、新民晚报社共同主办的“红色文化进国企”系列活动先后走进上海12家大型国企,拓展党史学习教育的新形式,合力打造新的红色文化宣传空间和模式,得到了国资系统和社会各界的广泛好评,“红色文化进国企”也逐步发展为新的传播品牌和平台。2021年6月,“红色文化进国企”第二阶段活动暨“上海国资系统红色基因挖掘传播与开发”项目启动,2022年入选了“上海100个强国复兴有

我”群众性主题宣传教育重点项目。

为了贯彻落实党的二十大精神,深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育,“红色文化进国企”活动走进具有百年历史的上海仪电,用珍贵的图片向公众讲述上海工人阶级伟大的奋斗历程、国有企业在上海的光荣成长历史,同时展现了上海仪电百年发展的荣耀之路。通过图文的形式展现了上海仪电一百年来从中国民族仪表电讯工业的拓荒者,发展成为上海城市数字化转型建设的主力军的历程。

近年来,上海仪电聚焦城市数字化转型,顺应新一代信息技术产业发展规律,着力提升产业链基础能力和现代化水平,引领突破产业链关键环节和核心技术,加快培育人工智能产业。上海仪电表示,站在新的发展起点上,将从党的百年奋斗史中汲取继续前进的智慧力量,进一步秉持上海国资国企核心价值理念,传承弘扬上海仪电百年精神谱系,全力当好上海城市数字化转型建设主力军。

北外滩4平方公里打造“双碳”示范区

本报讯(特约通讯员 龙钢 记者 解敏)记者从虹口区了解到,该区日前制定了《碳达峰实施方案》,要求2030年前实现碳达峰。同时将在北外滩4平方公里打造“双碳”示范区,到2050年基本建成北外滩近零碳排放城区。

近年来,虹口区全面贯彻新发展理念,重视碳达峰碳中和工作,全国首家环境能源类交易平台上海环境能源交易所、

上海花园坊节能环保产业园等都设在该区,为加快构建现代能源体系和新型电力系统提供了有利的条件。

据悉,虹口区在推动能源智慧化体系建设方面也将有新的举措:打造国际领先的城网区域配电网,综合运用新一代信息技术,提高配网的智能化水平,在北外滩核心商务区探索试点钻石型配电网建设。