

徐汇区将“一网通办”改革进行到底

这个窗口,专为“啃硬骨头”而设

企业、群众在常规办事窗口办不成事怎么办?办事过程中遇到问题怎么快速解决?近日,徐汇区行政服务中心设立“办不成事”反映窗口,主打的就是为企业、群众解决难题。上海推行“一网通办”4年多来,无论是线上服务还是线下办事,办结率和办结时间均成绩优异。那么,为什么还要设立“办不成事”反映窗口呢?它又能发挥多大作用呢?

企业注册地址可协查

上海了餐饮管理有限公司经办人陈龙近期前来徐汇区行政服务中心办理公司注册地址登记,办理过程中,窗口工作人员发现系统显示其注册地址的门牌号未经派出所方面的现场协查认证,因此暂不具备办理资格。“我也是第一次办理这项业务,对补齐手续所需要的证明流程并不熟悉。”陈龙说。

得知企业存在困难后,窗口工作人员立即联系了刚设立不久的“办不成事”反映窗口,该窗口业务负责人的公共服务科副科长黄炜立即开会商讨对策。“鉴于以往在窗口

遇到类似问题的概率较高,借着这次机会,我们依托政务微信,紧急开发了‘企业地址协查’这款小程序,帮助企业进行注册登记的办理。”黄炜介绍说。

记者了解到,了餐饮所要注册登记的地址经过分割后,实际上存在多个临时号牌,例如田林路80-1、80-2这样的情况,而了餐饮所要使用的注册地址,因其临时门牌号无法与产证门牌号对应,需要开具门牌号证明后才能注册。“按照以往流程,产权人需要亲自去辖区派出所申请对地址的现场核实,并开具门牌号证明后方可注册。”黄炜表示,“现在我们收到企业相关需求时,可以通过这个协查功能替企业发起协查申请,派出所方面收到我们的协查申请后会到现场勘察,并通过该系统反馈勘察情况后开具‘门牌号证明’,无需经办人两头跑。”记者了解到,企业群众可通过线上、线下的渠道向“办不成事”反映窗口提出诉求,窗口办理专员收到申请后,对申请人的诉求确认后受理,并根据诉求类型协同有关部门高效解决。

特种设备过户无障碍

事实上,“办不成事”反映窗口的设立并非形式主义,而是通过实体窗口的形式真正把跨前服务、主动帮办服务落到实处。这一点不仅体现在“办不成事”反映窗口,更体现在企业群众的满意度上。

近期,上海东湖物业管理有限公司送来一面锦旗,感谢中心对其公司办理业务的大力帮助。原来,在去年底,上海东湖物业管理有限公司经办人项伟前来办理18台电梯的过户手续,由原使用单位“国家税务总局上海市税务局机关服务中心”变更为新使用单位“上海东湖物业管理有限公司”。原本是一项再常规不过的业务,但由于这18台电梯年代久远、登记信息不全,经过后台系统对比后发现,申请材料内18台电梯的产品编号、设备使用地点等信息与系统不一致。“信息不匹配,肯定无法办理业务。”窗口工作人员当即建议申请人写一份由产权人盖章的情况说明作为补充材料。意想

不到的是,补充材料上传后,得到的审批意见却是“情况说明不够详细,每台电梯应与市局系统内一一对应。”

这一下可难住了经办人,因为年代实在久远,他不知道系统内的登记信息会匹配不上,况且他对这项业务流程并不熟悉。窗口工作人员把这个情况汇总到了“办不成事”反映窗口。经过一番讨论后,决定通过“办不成事”反映窗口的平台和区市场监管局对接。通过几个工作日的努力,一份内容详细、条理清晰的情况说明被整理出来,后由经办人盖章后连同补充材料一并完成了补件流程,并最终通过审批,领取了新的特种设备使用登记和使用登记表。

徐汇区行政服务中心相关负责人表示,“办不成事”反映窗口的设立就是希望弥补政务服务的短板,以这个窗口来倒逼徐汇的政务服务更趋于完善,服务更加靠前,最大程度提升企业群众办事便捷度,为企业群众提供高效服务。

本报记者 袁玮



▲ 荒地原貌 资料图
▲ 健身园新貌 孙东 摄

多方出力,荒地变身休闲天地

杨浦区五角场街道“喆园”即将建成开放

早樱盛开,蝴蝶兰吐艳,即将建成开放的杨浦区五角场街道社区花园“喆园”风景正好。如果不是住在周边的居民,第一次来访的人一定想不到,几年前这里可是一片堆满垃圾的荒地。如今它不仅变美了,还有了健身设施,一番大变样真让社区居民们开心。

“喆园”本非园,而是吉浦路355弄和375弄之间的一块荒地。由于长期无人管理,长满四五米高的野草,人都走不进去。一到夏天,苍蝇、蚊子乱飞,附近居民简直不敢开窗。同时,由于小区本身面积小,居民停车又占用了不少公共空间,社区居民的日常活动空间严重不足,因此格外盼望着能整治这片荒地,在美化环境的同时,又能多一块休闲场所。

“喆园”的诞生也并非一蹴而就。2019年,吉浦一居居民党总支、居委会首先跨前一步,结合“大调研”工作进行现场调查,通过“百脑汇”议事堂,寻求业委会、物业、党员群众等多方支持,与社区居民共同商议空地改造方案,之后陆续尝试过“瓶子菜园”等项目,但始终没有系统性地解决问题。

最近,在杨浦区体育局和区绿化园林局的大力帮助下,这块空地终于旧貌换新颜,完成了蜕变。绿化、健身器材、休闲座椅、花坛、塑胶步道一应俱全,总面积近3000平方米的休闲空间极大地提升了小区的环境品质。居民张先生兴奋地说:“这里的塑胶跑道一圈有300米,好似一个小操场,跑步、锻炼都不用出小区了,

在家门口就能搞定了。两旁还种了很多花,整个环境提升很大,活动起来感觉也更好了。”幸福感十足的居民们群策群力,将花园命名“喆园”,既有“大吉大利”的美好寓意,又取地名里的“吉”字,象征着吉浦路355弄与吉浦路375弄被花园紧紧相连、团结一心,非常形象。

同时,居民们充分发挥自治力量,制定文明公约,组织了40余名志愿者和小区门卫在花园开放时段一起对不文明遛狗、大声跳广场舞等行为进行监督和劝导,并在每周四开展清扫,以免这片休闲场地的诞生会影响相邻楼栋居民的生活,确保“喆园”能真正良性发展下去。

本报记者 孙云

近日,家住嘉定区徐行镇小庙村一队375号的村民董阿姨拨通了12345市民热线。“我家后面墙角有一根电杆立了30多年了,现在我想翻新房子,但施工队说工程车会碰到电杆上面的电线,很不安全,我希望相关部门能不能帮我想想办法,挪挪杆子位置。”

接到诉求工单后,嘉定区城运中心工作人员立刻向小庙村村委、徐行镇相关诉求承办单位电话沟通了解情况。经村委查询相关资料后证实:这根立了30多年的电杆是当年电力部门农村电网改造时候架设的,当时立杆的时候选的都是公共区域,那块地方还不是居民的后院外墙。

综合现场实际情况后,嘉定区城运中心立即联系嘉定供电公司,希望可以一起协商处理这根“闹心”电杆的平移事宜。嘉定供电公司闻讯,也立刻查阅台账资料,并第一时间安排徐行供电营业站工作人员与小庙村一队375号的村民联系现场踏勘。

“老百姓的诉求看着很简单,想让电杆往外侧平移3米,但这些区域都是公共区域,由于历史原因可能存在前后居民之间的私下用地约定,平移电杆时,周围其他村民都会有意见,而且还要考虑到小型轿车转弯的半径。”嘉定供电公司徐行营业站诉求承办人员宣剑现场勘察后发现,平移电杆的诉求没有想象中容易。

随后,嘉定供电公司又将相关情况反馈给嘉定区城运中心,并寻求支援。在嘉定区城运的一同努力下,嘉定供电公司工作人员一周连续多日登门拜访,与周围村民(小庙村一队374号、375号、377号)进行协商沟通。最终,相关方面签订“三方协议”达成一致意见,电杆挪放至合适位置。

本报记者 罗水元

三十多年「闹心」电杆,挪开了

今日论语

细化公园管理,让帐篷有序“生长”

方翔

刚刚过去的这个周日天气宜人,申城的顾村公园、世纪公园等游人如织,不仅停车位难找,连公园草坪也“长”满了帐篷。这种“篷潮汹涌”的情况已经持续了一段时间,有关部门接到的“帐篷占地”的投诉也居高不下。

这两年,帐篷露营从小众圈子一下子走向大众视野,逐渐成为市民游客,尤其是80后、90后不可或缺的一种生活方式。虽然目前申城可以搭帐篷的城市公园有40多座,但面对“汹涌”的搭建人流时,依然显得捉襟见

肘,一些公园已经到了再多一个帐篷就不行的程度了,这也让许多人的游园体验大打折扣:“抢完樱花,开始抢帐篷了”“想笔直穿过草坪?不可能的,只好绕道”“踏青体验很差,谁来管管?”“搭帐篷的人实在太多了,有些草坪‘秃头’了”……

当受欢迎的公共资源遭遇“僧多粥少”的难题时,“一禁了之”绝对不是最好的做法。去年12月,《上海市城市公园帐篷区管理指引(试行)》发布,明确了哪些公园的绿地可以搭

建帐篷。同时,有关部门也会定期统计更新可以搭帐篷的城市公园名录。比如,长风公园为了满足游客需求,开辟了月季苑西侧和铁臂山北侧山脚处草坪区域,供市民游客自行搭建。但在“允许”和“禁止”之外,有关部门和公园管理方还需要拿出更细致的实施方案,从市民游客体验出发,优化设施、细化管理,把一些好的做法复制推广。

引入第三方专业运营等方式,根据不同游客的需求,提供不同的服务,上海辰山

植物园通过这种模式让帐篷有序“生长”。辰山植物园的大草坪常年对帐篷开放。同时,园方与第三方机构合作,在距离染井吉野樱花大道不远的山坡上划定了一片“轻奢帐篷区”。市民游客可以根据不同的需求进行选择,即使不带装备,也可以享受露营生活。

多元主体共建、共享,主管部门、公园管理方以及市民游客也可以群策群力,特别是涉及到草坪上的帐篷密度多少才合理、如何防止帐篷防风固定绳绊倒游客等方面,可以共同摸索出共治的方案,并不断完善规范化、精细化、人性化管理,让帐篷也可以成为公园中一道美丽的风景线。