

“办不成事”窗口走红背后

○新华社北京4月16日电 近期,浙江建德一“办不成事”窗口走红网络。

事实上,这类窗口在全国多地均有设立,专门兜底解决因各种原因搁浅的“疑难杂症”,让“办不成事”变为“办得成事”。

为什么有些办不成的事来“办不成事”窗口就能办成?这一窗口走红折射群众的哪些期待?政务服务如何进一步升级?

能办成哪些事儿

家住浙江杭州市富阳区场口镇的盛先生近日向场口便民中心的兜底窗口求助。他的妻子周女士因车祸导致残疾,还有失智症状,无法出门更换身份证,去医院、领保障都遇到了麻烦。

接到诉求后,兜底窗口将问题反馈给场口公安窗口,场口公安辅警周亚芬特地上门,手把手帮周女士完成身份信息核验、人像指纹采集等流程,顺利办结业务。

这是“办不成事”窗口解决的一类“疑难杂症”——老百姓有实际困难不会办或不能办的事。

事实上,此类“办不成事”窗口已开设多年。早在2022年,国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见就提出,设置“办不成事”反映窗口,提供兜底服务,解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

“办不成事”窗口,要处理的都是什么问题?

一类难办的事是民生领域长期积累的“历史旧账”。

“十多年办不下来的证终于办好了!”今年3月,杭州市民王女士终于办理了不动产证。因涉及土地登记、税费缴纳等问题,她所在小区的32套住房中,只有17套办理了房产证,土地证也均未办理。

了解情况后,富阳区政务服

务中心兜底窗口将问题转交给不动产交易登记工作室。由工作室牵头,多次召集相关单位研究协调、现场踏勘。最终为该集资建房项目成功办理房地一体首次登记。

还有一类,是涉及多地多部门或“不知道该找谁”的事儿。

中石油天津分公司在办理危险化学品经营许可证变更时,遇到政策衔接的矛盾。一个部门要求“先照后证”,而另一部门则要求“先证后照”。天津市和平区政务服务办通过协调,打通部门间信息壁垒,帮助企业顺利办结。

针对一些新情况,此类窗口也敢于打破常规,寻求解决方案。

天津京邦达供应链科技有限公司为快递员申办特殊工时业务时,因快递员岗位不在传统政策范围内而受阻。天津市东丽区政务服务办联合人社部门,通过实地考察研究,指导企业从“配送员”角度提出申请,灵活运用政策。

服务理念有哪些变化

兜底窗口,能无限兜底吗?答案是肯定的。

“依法依规”,永远是兜底的核心所在。在多位基层一线人员看来,兜底窗口兜住的从来不是“例外”,而是制度缝隙中的民生期盼;坚守的并非“无限责任”,而是法律框架内的“有解”思维。

杭州市富阳区行政服务中心主任洪宇斌说,政务服务部门在“兜底办”过程中,必须明确职责和权限,始终在法定职责范围内行使权力,并通过固化协调成果,完善服务机制,确保长效运行。

“办不成事”窗口的走红,对于党员干部如何树立和践行正确政绩观,也带来启发和思考。自设立以来,不少地方此类窗口的功能定位、运行方式和服务范围不断演进,政务服务理念悄然转型。

多地窗口工作人员都被要求

不能简单说“不”,推动工作人员从“按章办事”的被动执行者,转变为“想办法办事”的主动服务者。

富阳区审管办审批管理科科长陈航军说,如今,在审批服务窗口推行“三不三问”服务机制,即:企业群众咨询、办事时,不能简单地说不行、不能办、不归我管,在办理完基本政务服务的同时要问,还要办理什么业务?还有什么需求?还有什么问题与困难?

天津市政务服务办对“办不成”的事项进行了深入分析,将共性问题归纳为六大类:服务流程不规范、政策界定不清楚、历史遗留问题不处理、线上线下渠道不畅通、部门间数据传输不及时、改革政策衔接不畅。围绕这些共性成因,着力从“个案协调”向“类案治理”转变。

也有一些地方的窗口受理业务日益减少。

济南市章丘区政务服务大厅“办不成事”窗口设立初期2个月内受理26件业务,2024年全年仅受理11件,2025年更是寥寥无几。

“现在来求助的人越来越少,不是我们服务缩水了,而是很多以前‘办不成’的事,现在常规窗口就能顺利办好。”章丘区行政审批局党务工作分管负责人柴启龙说。

在受访人员看来,“办不成事”窗口火爆,说明政务服务还未能从“特事特办”的应急模式,转向“事事好办”的常态机制。从这一意义上讲,唯有在“办不成事”窗口遇冷之时,才是常规窗口“办得快”“办得好”的升级之日。

如何从“一件事”到“一类事”

经过多年实践,不少地方的政府服务人员意识到,解决个案不是终点,破解同类问题才是目标。

“富阳区‘办不成事’反映窗口自2022年正式运行以来,全量收集企业群众诉求594件,解决

585件。”洪宇斌说,目前,已形成18个“一类事”解决方案,并以工作提示进行固化。

固化下来有何好处?

富阳区审管办副主任包烈说,如果换一个人就换一套标准,工作会重复且复杂。固化下来后就可延续执行,增加了政府公信力,也让一类事的处置方式贯穿始终。

“闻一知十”。绍兴市上虞区则形成了不动产登记网上“不见面审批”、医保服务通办点设置、小型房屋建筑工程不动产证办理等普适性解决方案10件。

“这意味着,如果遇到这10类事,我们都可以按照固定的处理方式解决。”上虞区便民服务中心主任赵伟平说,这也能最大限度解决企业群众“急难愁盼”,做到解决一个问题、受益一批对象。

“疑难杂症都有特殊性,我们既要‘对症下药’解决当下问题,更要总结经验、优化流程。”章丘区行政审批服务局党组书记刘平科说。

随着一个个难题化解,窗口将“特事特办”的经验转化为“日常手段”。如今,审批科室人员也从办公室搬到了大厅,实现“受理审批同步进行”。

多名受访人士表示,“办不成事”窗口不仅要为群众兜底,也需通过更多制度探索为基层工作人员兜底。

比如,将办理事务纳入容错免责机制,由参与部门共同分担风险责任;完善考核机制,对推诿塞责的扣分、主动揽活的加分等,鼓励更多人“不为不办找理由,只为办好想办法”。

“政策夹缝”中的事、“历史遗留”的事、“跨域跑腿”的事……在多名一线工作人员看来,难事之“难”,往往不在技术,而在担当。工作政绩的最终落脚点,也不在报表里、不在展板上,而在群众的口碑与民心之中。

国家市场监督管理总局开展CCC认证守底线专项行动

○新华社北京4月16日电 记者4月16日从国家市场监督管理总局获悉,市场监管总局近日部署在全国范围内开展CCC认证守底线专项行动,对指定认证机构实施全覆盖监督检查,聚焦充电宝、电动自行车、燃气燃烧器具等重点领域,开展有效性抽查。

据了解,专项行动严格日常监管,深入推进CCC认证标志试点改革,精准打击虚假CCC认证标志,加强产品质量责任追溯。压实各方责任,对不合格CCC认证产品实施“一案双查”。整治行业内卷,加强指定

实施机构技术能力核查,优化整合存量指定实施机构资质,组织开展重点领域认证检测成本核算。完善制度供给,优化CCC认证目录,实施动态管理,进一步完善规则体系。实施企业帮扶,统筹推进CCC认证与国际合格评定规则衔接,推动认证服务内外贸一体化发展。

下一步,市场监管总局将加强统筹协调与工作调度,督促指导各地市场监管部门深入推进专项行动,积极开展先进经验交流和典型案例通报,确保专项行动走深走实、取得实效。

专家学者共话高校国家安全学人才培养工作

○新华社北京4月16日电 “国家安全学人才培养应以政治素养为根本”“应促进课程资源、实践平台与师资力量共享”……日前在京举行的高校国家安全学毕业生工作座谈会上,与会专家学者齐聚一堂,围绕高校国家安全学学生培养的进展与成效展开交流研讨。

据悉,座谈会由教育部思想政治工作司指导。与会人士认为,国家安全学人才培养应加快由“知识传授”向“能力培养”转变,着力提升学生的全球视野、批

判性思维和复杂问题解决能力。在课程建设方面,应推动高校国家安全教育公共基础课程由“开设课程”向“体系建构”转变,强化案例教学、情境教学与实践教学。

会上,来自多所高校的毕业生围绕求学会与求职经历展开深入交流。他们表示,通过理论学习、科研训练和实践锻炼,增强了服务国家战略需求的责任意识与使命担当,提升了跨学科知识整合、风险识别与研判等方面的能力,这些成绩初步彰显国家安全学人才培养的成效。

智能穿戴产品开拓全球消费新空间



■4月15日,境外采购商在广交会上体验一款运动眼镜。

4月15日,第139届中国进出口商品交易会(广交会)在广州开

幕。本届广交会首次增设智能穿戴专区,更多新企业、新产品、新技术走向世界,服务全球消费者。

新华社 发

成都举行小哥运动会 超800名外卖骑手快递员参赛

○新华社成都4月16日电 2026成都小哥运动会16日在锦江体育公园举行,来自成都市的800余名外卖骑手、快递员参加,这是成都继2025年再次举办这一专属运动会。

相较首届,今年的运动会设置了更多项目,分明星嘉宾挑战赛、团体比赛、个人比赛、体验项目四个大类,涵盖骑行、足球、乒乓球、羽毛球、田径、无人机足球、桌上冰壶等10多个小项。

首次参赛、和队友合作拿到拔河冠军的陈磊,一手拿着奖牌、一手拿着奖品,笑着说:“平时在

物流仓储基地搬运,力气再大也没人知道,今天比赛终于让我好好展示了一把!”

连续两年都前来参赛的张强在无人机足球体验区玩了很久。他说:“之前全国无人机足球比赛在双流举办,我送餐到过现场几次,看上去感觉挺好玩,这次好好过了一把瘾。”

2025年成都举办首届小哥运动会,受到各界广泛关注。据统计,2025年成都外卖、快递企业开展各类体育活动超100场,吸引超4万人次参加。

广西发放超300万张消费券 惠民让利激活消费潜力

○新华社南宁4月16日电 记者从广西壮族自治区商务厅获悉,广西将于“广西三月三”、五一、端午三个假期期间发放超300万张“33消费券”,为消费者送上购物优惠福利,同步推出七大类消费券,覆盖零售、餐饮、住宿、外卖等多元消费场景,全面激活广西消费市场潜力。

“今年春假来广西畅游畅玩三月三”——购在中国·2026广西“33消费节”活动15日启幕。据介绍,活动期间,消费者可通过云闪付平台一键领取“33元消费券包”,适用于商超、百货、成品油、药品等零售消费场景。广西180余个景区还将推出200余项优惠措施,其中南宁青秀山、柳州程阳八寨、桂林龙胜温泉等多个核心

景区推出门票或产品优惠政策。

自治区商务厅有关负责人介绍,本次广西“33消费节”活动,将坚持区市县联动、政企企协同、商文旅体健深度融合,精心打造“享畅行、赏美景、观演艺、看赛事、品美食、购好物”六大板块26项特色主题超1000场次活动,推出系列沉浸式消费场景及重磅优惠,让全国游客实现“趁着春假来广西、唱着山歌游广西、寄情山水住广西、看完演出悦广西、满载而归品广西”的美好体验。

据了解,广西依托“广西三月三”节庆创新打造“33消费节”活动品牌,活动自2020年首次举办以来,参与商户超百万户,直接带动交易额超475亿元,间接带动交易额超7700亿元。

国家消防救援局大庆航空救援支队开展跨昼夜救援演练

■4月15日拍摄的国家消防救援局大庆航空救援支队跨昼夜救援演练现场。

4月15日,国家消防救援局大庆航空救援支队多架救援直升机在黑龙江省大庆市依次升空,围绕暗舱仪表进近、暗舱航行转场、起落航线等多个项目开展跨昼夜飞行演练,锤炼队伍全天候、全时段执行应急救援任务的本领。

新华社 发



安徽纵深推进群众身边不正之风和腐败问题集中整治

整治民生“微腐败” 办好百姓“心头事”

树立和践行正确政绩观

○新华社合肥4月16日电 清明刚过,安徽省马鞍山市含山县环峰镇九连村的高标准农田项目迎来多方“联检”。县重点工程建设管理中心、县农业农村局以及乡镇村民代表齐聚田头,对项目水利灌溉设施、机耕路等逐项实测。“从图纸到落地,从施工到收官,我们全程盯、全程跟,既防住廉政风险,更守住工程质量,为粮食安全扎牢‘第一道篱笆’。”含山县纪委监委党风政风监督室主任温国俊全程参与。

九连村的“田头联检”,是安徽部署开展树立和践行正确政绩观学习教育,纵深推进群众身边不正之风和腐败问题集中整治的生动缩影。今年以来,安徽全省上下强化“纪巡审”联动发力,聚焦项目化整治与办好民生实事,抓好农村集体“三资”(资金、资产、资源)管理、医保

基金管理等、高标准农田建设等整治项目,强力惩治侵蚀群众“钱袋子”“米袋子”的“蝇贪蚁腐”,精准打击民生领域“微腐败”,让政绩真正体现在为民解难、为民办事的实效上。

为确保整治工作走深走实,安徽实行“一领域、一方案”精准施策,对集中整治项目开展专项巡视、巡察和审计,从办案中“挖”线索、数据比中对“碰”疑点,审计报告中“筛”问题、巡察反馈中“交”任务,筛选典型案例深入剖析,推动行业主管部门厘清职能权属、健全监管标准、打通信息壁垒。

在铜陵市,一场围绕农村集体“三资”管理的改革让群众拍手称赞。2024年8月以来,该市建成农村综合产权交易系统、印发《关于加强农村集体“三资”监管完善“四全”机制建设的实施意见》等文件,明确鼓励符合条件的农村产权进行线上竞价交易,实现登记全覆盖、交易全透明、管理全链条、监督全流程。系统

建成后,全市已累计完成交易381笔、成交金额约3.87亿元。

铜陵市郊区大通镇和悦村200余亩滩涂用地经营权近日通过产权交易系统公开招拍,最终以每年14760元的价格成功拍出,有效盘活闲置资源。“竞价公开公正,每一笔交易都看得明明白白。”村民朱五旺说。

在抓好农村集体“三资”管理、高标准农田建设等全国性整治项目基础上,安徽省还紧盯群众反映强烈的突出领域,将就业补助资金和社保基金管理、基层“小微工程”建设2个项目作为省级整治重点协同推进。

黄山市将基层“小微工程”建设领域作为整治突破口,制发专项监督工作指引和操作流程,把村头路尾的小型建设项目全部纳入规范化监管,逐一过筛排查,对程序不规范、监管不到位等问题立即整改。例如,祁门县凫峰镇政府建设的农村公益性公墓项目,经巡察发现存在随意变更工程手续、验收走过场,造

成多付工程款等问题,通过督促整改重新核算工程量,挽回财政资金2.69万元。

在整治“蝇贪蚁腐”中探路,从剖析典型里谋策,安徽各地纷纷亮出民生实招,把一件件实事办到群众心坎上。安庆市岳西县对民生领域信访和困难群众救助等问题开展“点穴式”督办,健全完善老年助餐服务机构管理办法等制度机制10项;淮北市建立“入户访情—暖心服务—长效帮扶”工作机制,广泛征集群众“微心愿”,解决特困群众精神关怀缺失、新就业群体子女看护难等难题424件。

“据统计,2025年全省群众对集中整治工作成效满意率达96%,重复信访举报量持续下降。我们将牢固树立人民至上的理念,以零容忍态度坚决惩治啃食民利的‘蝇贪蚁腐’,以钉钉子精神着力解决群众急难愁盼问题,让正确政绩观在为民服务实践中落地生根、开花结果。”安徽省纪委监委有关负责同志说。