

“办不成事”反映窗口，能办事

□ 本报记者 高茜

上午10点，市政务服务中心一楼“办不成事”反映窗口前，来自石楼县的董女士攥着一摞文件，额头沁出细密的汗珠。“您好，我是从石楼过来咱这办教师资格证认定的，但是收拾资料的时候，我把体检表落到家里了，过来一趟有点距离，时间也来不及，能帮我想想办法吗？”

这是4月1日，“办不成事”窗口承办人丁阳这天接待的第3位办事群众。他接过来一查材料，了解到董女士因为忘带体检表心急如焚，离家又距离远，往返一趟不方便。“您别着急，我们马上帮您协调。”随着丁阳迅速与审批人员沟通协商，最后同意董女士先进行认定工作，后续邮寄体检表原件。

“我特别着急，试着到‘办不成事’窗口咨询一下，没想到这么快就把我这事儿办成了！”董女士激动地说。

市民李先生就职于一家煤炭公司，近期在市政务服务中心办理公司环评事项业务时，也遇上了棘手的情况。由于公司没有项目代码，无法在“三网融合”系统上传相关材料，无奈之下，他怀着一丝希望去“办不成事”反映窗口寻求帮助。“没想到办成啦！”李先生感激地说道。

在政务服务持续优化升级的当下，群众办事日益便捷高效。然而，偶尔也会遭遇一些“硬骨头”。那群众诉求如果找不到对应部门怎么办？企业业务如果在常规办事窗口无法得到解决又该怎么办？

2023年11月，市政务中心印发《“办不成事”反映窗口工作制度（试行）》，进一步明确“办不成事”反映窗口的工作机制：由中心牵头负责，综合受理科承办，派驻专人负责窗口受理工作。中心分管领导、审批科室负责人、驻厅窗口首席代表组成“办不成事”问题处理小组，通过闭环管理机制，负责群众反映问题和诉求的协调处理、解释答复。

据介绍，“办不成事”反映窗口受理政务大厅内除涉法、涉诉、涉访以及明显与当前政策规定不相符以外的各类事项。严格遵循“前台受理、协调办理、问题转办、备案回访、归档管理”的工作流程。窗口受理人员在接到申请人的问题后，问题处理小组会迅速行动。对于现场能够协调解决的问题，当场处理并及时答复；对于不能当场解决的问题，则将其转办给相关窗口，由窗口首席代表领办，并在最长不超过5个工作日内给予

答复，形成了“窗口统一收集问题、部门之间相互配合、窗口统一反馈结果”的“一窗联动服务”机制。

“我们设立这个‘办不成事’反映窗口，就是为了办成事。”丁阳说，这个窗口为来大厅办理业务的群众、企业搭建了一个反映问题、寻求帮助的渠道。窗口的受理范围涵盖了在市政务大厅办理各类审批、公共服务事项时遇到的“难以办理”“不给办理”等问题，以及申请人提出的其他合理诉求。“我们窗口会负责协调处理、解释答复。此外，办事群众大厅办事时遇到的问题，还可以通过拨打8487757线上反映”。

正如他所说，设置这个窗口，就是要把办不成的事按照“要办成事”的工作标准做成。这项举措，是给群众、企业吃下了“定心丸”。

“这才是一座城市真干事、干实事的样子。”自窗口成立以来，该窗口已成功助力群众解决多起业务难题，赢得了群众的高度认可和广泛赞誉。

记者去的那天发现，与普通窗口的繁忙相比，“办不成事”窗口显得有点“冷清”。“‘办不成事’窗口，人越少越好。”为什

么这么说？市政务服务中心综合受理科副科长梁元表示，办不成的事少了，意味着能办成的事多了。近年来，随着政务服务流程的优化，能够网上办理的事项越来越多，“高效办成一件事”等工作也持续推进，群众不用担心“事难办”，自然而然向“办不成事”窗口寻求帮助的几率也就小了。

仔细来看，“办不成事”反映窗口的设立，是我市政务服务中心积极创新服务机制的生动实践，标志着政务服务朝着更加高效、人性化的方向迈出了坚实步伐。不管是政务服务方面的大事小情，还是营商环境上的宏观肇画，完善的服务规范体系，都是为了确保群众的每一个诉求都能得到妥善处理，真正做到“件件有着落、事事有回音”，贯穿始终的都是“要办成事”。

“我们将继续深化‘办不成事’反映窗口服务，持续完善‘兜底服务’功能，最大限度提升企业和群众的办事便捷度，破除阻碍群众办成事的隐性壁垒，让企业群众真正感受到吕梁速度和吕梁温度，为营造一流营商环境、开启政务服务的全新局面贡献更大力量。”梁元说道。

市交警支队事故大队向创新服务要办案质效

本报讯（记者 刘少伟）“上个月开始，我们引入吕梁市多元金融纠纷调解中心，专业的调解力量赢得了群众信任，有效提升了交通事故处理效率，群众的满意度明显提升了。”近日，市交警支队事故大队大队长李小荣告诉记者。

近年来，随着经济社会的不断发展，我市机动车数量不断攀升，道路交通事故不断增加，事故损害赔偿纠纷的调解诉求逐年上升。为有效解决人民群众调解难、诉讼周期长等急难愁盼问题，集中整治群众身边不正之风，打击事故处理窗口黄牛黑中介，2024年9月，市交警支队聘请吕梁市多元金融纠纷调解中心为特邀调解组织，充分发挥多元调解优势，推动矛盾纠纷高效化解。今年3月份，吕梁市多元金融纠纷调解中心调解团队正式入驻事故大队，通过结合现代化科技手段与传统调节方式地运用，已提供调解咨询服务100余起，成功调解事故赔偿纠纷30余起，有效化解了矛盾纠纷，有力打击了事故处理窗口黄牛黑中介损害群众利益的不正之风，真正取得了“案结事了人和”的良好效果。为进一步方便群众，在市交警支队事故科的协助下，事故大队全力推动交通事故救助基金程序前移，计划派工作人员入驻市人民医院，实现审核支付“零距离”，确保符合条件的群众得到及时救助。

“下一步，我们将继续加大与专业调解中心的合作力度，不断完善事故处理机制，推出更多便民服务新举措，持续提升事故纠纷调解效率，切实增强群众的幸福感和满意度。”李小荣表示。

本报讯（记者 阮兴时）春日的孝义市高阳镇顺光村，一幅生机勃勃的乡村新画卷徐徐铺展。党群服务中心内，党员群众围坐一堂共商发展；现代化农田里，农机轰鸣奏响丰收序曲；村道两旁，新植的花木随风摇曳，新绘制的墙画色彩斑斓，污水管网铺设整齐，路灯沿着村路延伸向远方……近年来，顺光村党支部以党建为引领，聚焦阵地升级、产业增收、民生改善三大领域，将基层党组织的组织力转化为乡村振兴的发展动能，昔日的普通村落正焕发出勃勃生机。

阵地微改造，服务大升级。走进顺光村党群服务中心，宽敞明亮的大厅里，便民服务窗口整齐排列，养老保险代缴、医保业务咨询等事项实现“一站式”办理。这得益于顺光村对党建阵地的“功能重塑”。该村整合闲置场所，将原有的村部升级为集党员活动、便民服务、养老照料于一体的综合性阵地，新建的便民服务中心配备专职代办员，随时为村民们提供咨询和代办服务。专为



图为几位年轻女子在市区吉祥湖穿着汉服拍照。近年来，“国风热”让汉服从小众圈子逐步走入大众视野，赢得了越来越多消费者的喜爱。刚刚过去的“五一”假期，游客在我市各小众景点穿汉服拍照打卡再一次火爆，成为了景区一道靓丽的风景。记者 冯海砚 摄

孝义市顺光村“党建红”绘就乡村振兴新画卷

留守老人打造的日间照料中心，设有休息室、棋牌室等功能区，50余位老人在这里享受“家门口的幸福晚年”。“现在党群服务中心不仅是党员的‘家’，更成了村民离不开的‘服务站’。”该村党支部书记这样说道。

党建牵“红线”，土地生“金蛋”。以前各家各户分散种地，成本高、收益低，现在交给村集体托管，省心又增收！“春耕时节，村民张大爷指着地里的糯玉米苗算起账：‘全程机械化作业每亩省150元，改种糯玉米后每亩收益增长160元。’正是顺光村推行‘党组织+村级经济组织+农户’的发展模式，实施糯玉米种植项目，通过上级资金支持及自筹资金，统一购买农业物资及农业装备，实现

“耕、种、防、收”全环节托管，全程机械化作业，每亩地降低成本150元，提高产量约15%。在推行“党组织+村级经济组织+农户”的发展模式的过程中，党员干部带头入户宣讲政策，坚持“农民自愿、服务农户、注重质量、市场导向、创新发展”原则，共签订合同27份，随着收益的提高，越来越多的农户将土地托管给村集体。如今，顺光村托管面积达到121.25亩，带动人均增收600元，村集体经济收入可增收5万元以上。

实事暖民心，乡村展新颜。“以前冬天烧煤烟熏火燎，现在用上清洁取暖，屋里又暖又干净！”村民李奶奶摸着新安装的暖气设备满脸笑意。去年，顺光村党支部聚焦群众

“急难愁盼”，协调实施清洁取暖改造和自来水管网更新工程，惠及全村百姓。该村党支部还争取“美丽乡村”建设项目，铺设污水管网、绿化村道、安装路灯；开展“美丽庭院”“星级文明户”等评比活动，绘制1000平方米墙画，完成整体硬化、绿化和亮化工程，打通连接湿地公园和金龙山景区旅游公路的“最后一公里”。乡村面貌迎来“蝶变”的同时，乡村旅游也“花香蝶自来”。周末，前来游玩的游客渐渐多了起来，村民们高兴地说：“今后家门口就能吃上‘旅游饭’，日子越过越有盼头！”从阵地建设到产业发展，从民生改善到生态蝶变，顺光村正以党建为笔，在乡村振兴的画卷上书写着属于自己的精彩篇章。

直播间的水果凭啥那么贵？

□ 冯海砚

同样都是陕西绥德芝麻甜瓜，大街小巷的地摊上卖价是一公斤10元，而直播间电商上架价格是135元2.5公斤，算下来一斤的价格达到了27元。在电商直播盛行的当下，直播间里的水果价格常常令人咋舌，这一现象引发了广泛关注与讨论。

从市场供需角度来看，直播间水果价格高，部分源于独特的供需关系。一方面，一些主播凭借强大的带货能力，短时间内聚集起庞大的订单量。以一某知名主播最近售卖樱桃为例，一场直播能售出数万颗，这种瞬间爆发的需求，打破了水果原有的市场供

需平衡。当需求在短时间内剧增，而水果供应无法迅速匹配时，价格自然上涨。另一方面，为满足直播带货的大量订单，商家需要整合优质货源，这在一定程度上缩小了水果的供应范围，优质水果的稀缺性被放大，进一步推动价格走高。

品牌效应与营销手段也对直播间水果价格产生重要影响。许多商家在直播中大刀打造水果品牌，通过讲述水果的独特种植故事、强调产地优势，如“源自某偏远山区的天然无污染果园”，赋予水果更多附加值。同时，精美的包装、独特的宣传语以及



主播的强力推荐，都让水果仿佛披上了一层“光环”。在营销过程中，商家还会利用消费者的心理，采用限量抢购、饥饿营销等策略，营造出一种供不应求的氛围，让消费者觉得这些水果“物有所值”，从而愿意为其高价买单。

直播带货的成本同样不可忽视。但主播的坑位费、佣金，以及直播过程中的运营成本，如场地租赁、设备采购、人工工资等，都需要分摊到水果价格中。此外，为了保证水果在运输过程中的新鲜度，商家往往采用冷链物流，这也增加了运输成本。有数据显

示，部分直播间水果的物流成本占总成本的15%以上，这些成本到哪里去了，毋庸置疑，最终肯定会转嫁到消费者身上。这也是直播间的水果价格为什么会居高不下的原因。

面对直播间水果的高价，消费者需保持理性。不能仅仅因为主播的推荐和营销噱头就盲目购买，而应综合考虑水果的品质、价格以及自身需求。同时，相关部门也应加强对直播带货行业的监管，规范商家的定价行为和营销手段，防止价格虚高和欺诈行为的发生，维护健康的市场秩序，让消费者能够在直播间买到质价相符的水果。

构建信访工作新格局



第二章 信访工作体制

第七条

坚持和加强党对信访工作的全面领导，



第八条

党中央加强对信访工作的统一领导：



（一）强化政治引领，确立信访工作的政治方向和政治原则，严明政治纪律和政治规矩；



（二）制定信访工作方针政策，研究部署信访工作中事关党和国家工作大局、社会和谐稳定、群众权益保障的重大改革措施；



（三）领导建设一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质专业化信访工作队伍，为信访工作提供组织保证。



第九条

贯彻落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署



执行上级党组织关于信访工作的部署要求



统筹信访工作责任体系构建



支持和督促下级党组织做好信访工作



地方党委常委会应当

定期听取信访工作汇报

分析形势

部署任务

研究重大事项

解决突出问题

第十条

各级政府贯彻落实上级党委和政府以及本级党委关于信访工作的部署要求，科学民主决策、依法履行职责，组织各方力量加强矛盾纠纷排查化解，及时妥善处理信访事项，研究解决政策性、群体性信访突出问题

和疑难复杂信访问题。

