新华社郑州2月

28 日电(记者林嵬、李 亚楠)"放管服"改革 中,各地都提出了"就 跑一次"的口号,但许 多群众依然感觉不方

便,症结在于"就跑一

次"有许多前置条件,

仅材料是否齐全一项

就让不少地方承诺落

空。河南省郑州市公安

局创新性地推出了"面

对面视频咨询",利用

移动端将服务前置,破

解群众办事"最先一公

里"难题,让"就跑一

"拦路虎" 群众 **跑腿下降** 80%

程、不知道在哪里办事

等问题,成为群众办事 的首要"拦路虎"。

都可以一键解决。2018

年5月,郑州市公安局

推出"就跑一次"工作平

台,利用上面的"面对面

视频咨询"服务,群众可

通过手机随时随地向窗

口单位民警视频咨询问

粉丝的"郑州警民通"公

众号,选择一项业务后,

可以自动定位,引导群

众找到相应的办事地

这项服务依托于郑 州公安局拥有500多万

郑州市公安局的调 查数据显示,未带齐证 件材料、不了解办事流

在郑州,这些问题

一键扫除

次"真正落地

新华每日电讯

跑

次

如果阅读完办事须知,仍不明白,就可以通过"面 对面视频咨询",直接将准备的材料给办事民警看,确 保材料齐全。最后,预约一个时间段再去,省去排队之 苦,确保一次办妥。

郑州市民王争艳为办理驾照业务使用了一次"面 对面视频咨询"后,连称方便:"需要什么资料,有什么 流程,民警都在视频里交代清楚了,还可以直接让民警 看材料是否准备齐全,跟微信聊天一样的。

郑州市公安局交警支队南车管所设置了5个视 频咨询岗,每天接到上百个视频咨询电话。接线民警 程子玉说:"最开始每人每天十几例咨询,现在每人每 天 30 多例, 频率越来越高, 但群众满意率一直是

目前,郑州同时在全市245个服务窗口开通了"面 对面视频咨询",群众办事提供材料合格率上升到90% 以上, 跑趟次数较之前下降80%以上, 群众在窗口办 理业务等待时间也大大缩短。

#### 平台通了 效率高了 民心顺了

这项功能技术上并不复杂,但要实现也并非易事。 "一些民警有包袱、有情绪、有抗拒心理,提出是不是可 以丟个卡通人物 不要直人而对面。"郑州市公安局警 令部副主任王永新说,因为视频面对面,一言一行都在 老百姓眼里,而且必须对所有业务熟悉,不能说"我不 知道"

郑州市公安局顶住压力强力推进,在全市200多 个户籍室、15个交警大队窗口、11个出入境窗口、1 个行政审批办公窗口、3个消防支队窗口都配备了相 应的视频设备,固定专人专岗使用"面对面咨询"手

解决了前端服务问题,还要克服部门壁垒,实现信 息共享、数据互通。王永新说,市局给各警种一把手开 会,要求必须打破壁垒,业务融合。目前,"就跑一次"工 作平台纳入 21 类 93 项业务,均可实现移动端预约、办 理,涵盖了户政、交警、出入境、网监、行政审批等。

效果很快显现,不光群众便利,一线民警也减轻了 很多压力。郑州市公安局治安支队民警于江英说,以前 要不断给办事群众解释带什么材料,走什么流程,既影 响办事效率,又得不到群众理解,甚至引发争吵,现在 群众通过手机事先就可以解决这些问题,民警集中精 力办业务,警民关系和谐多了。

郑州市公安局警令部互联网+办公室主任张荆玫 说,以前数据不通,一些费用户籍民警只能收现金,或 者用微信收,自己再取出来交上去,民警、群众都很烦, 现在后台数据互通,可以直接微信缴费,平台通了,效 率高了,民心就顺了。

#### 尚需更大力度破除"信息孤岛"

在"就跑一次"平台的基础上,郑州市公安局又推 出了警务自助服务一体机,整合各部门数据资源,可办 理查询、预约、办证、缴费等26项业务。

一体机摆放在全市人口密集的场所,最大亮点是, 仅凭身份证就可以半分钟内自助开具无犯罪记录证 明,还可以半分钟内刷脸免费开具临时身份证,极大方 便了群众办事、出行。

王永新说,"面对面视频咨询"和一体机最大的创 新都不在技术上,而在业务流程和业务融合上自我革 命. 变办事群众"体外循环"为警务部门"体内循环",关 键在于要有主动作为的担当精神。

基层民警反映,当前一些部门利益梗阻和信息共 享壁垒依然阻碍着技术更好发挥作用,很多公共数据 都封闭在各个系统内部,缺少部门之间数据共享与应 用,形成一个个"信息孤岛",导致群众需要重复采集信 息。

部分群众和基层民警建议,"放管服"改革是一项 涉及所有政府部门的系统工程,需要统筹推进,不能有 的部门快,有的部门慢;同时,对于一些基层无法解决 的信息共享壁垒问题,应该在更高层面加大改革力度, 破除"信息孤岛"现象,为基层"放管服"改革创造有利 条件。

破解难题,创新机制,激发效能

# 多地探索新时代基层治理新路径

新华社北京 2月 28日电(记者丁小溪)岁 末年初本是各种考核检查"来袭"的重要节点, 但江西庐山市蛟塘镇副镇长周孙斌发现,跟过 去相比,今年的填表报数少了,原定的三四波考 核已经取消了,自己去贫困户家的次数更多了。

周孙斌经历的这一变化是当前各地为基层 干部减负松绑、激发基层治理效能的一个缩影。 按照中共中央办公厅去年秋印发的《关于统筹 规范督查检查考核工作的通知》,各级政府正着 力解决督查检查考核工作中存在的名目繁多、 重留痕轻实绩等问题。

地基固则大厦坚,地基松则大厦倾。为破解 当前基层治理难题,各地区各部门采取了一系 列务实创新举措,助力基层加速推动体制机制

—— 以党建为引领,激发基层组织力。

湖北武汉市青和居社区所在地原为华中地 区最大的工业棚户区,困难群体多、外来人口 多、矛盾纠纷多、治理问题多。鉴于此,青和居社 区把党组织建在物业公司和社会组织孵化器 上,积极扫除组织覆盖"空白点",以有温度的党 建引领有成效的治理。

"党建统领是基层社会治理的最大政治优 势。基层党组织的服务管理触角要延伸到社会 治理的方方面面。"中国法学会副会长张文显表 示,要不断改进创新基层党建的领导方式和工 作方法,把基层党建的政治优势转化为基层社

河南邓州市力促"大数据"进村,撬动农村 治理方式改革,实现群众"办事不出村":江苏苏 州市通过网格铺底、数据引领、部门联动,重塑 基层社会治理模式,构建"最强大脑";在浙江嘉 善县,"智安小区"以信息化手段提升智慧安防 水平,为小区构筑无形的平安"防护墙"……技 术创新正加速推进社会治理现代化,让基层治 理变得更"快"、更"实"、更"灵"

一以共治为抓手,释放基层治理活力。

发动和依靠群众,坚持矛盾不上交,就地解 决——56年前诞生于浙江诸暨的"枫桥经验", 正在实践中不断发展,成为各地开创新时代基 层治理工作新局面的重要抓手。

如今在诸暨,农村文化礼堂已成为群众 参与社会治理的有效载体。目前,大多数农村 文化礼堂都建立了集"管理、议事、活动、监 督"于一体的"理事会制度",理事会由老干 部、老党员、老教师等组成,做到有章理事、有 人管事。

"新时代,我们要着眼干人民群众对美 好生活的更高期待,最大限度调动群众参与 社会治理的主动性、积极性、创造性。同时, 推进自治、法治、德治相融合,健全以群众自 治组织为主体、社会各方广泛参与的新型社 区治理体系,让枫桥经验'在基层治理中发 挥更大效能。"浙江诸暨市委政法委书记孙

## "吹哨"不能图热闹,解决问题最重要

#### 北京基层"吹哨报到"见闻

新华社北京 2月 28 日电(记者王君璐)"路边 停满了车,我们出门都觉得特别不安全。""得想办 法打通这条断头路!"这是北京市丰台区卢沟桥 街道针对"假日风景小区周边停车管理问题"展开 "街乡吹哨、部门报到"现场调研时的情景。

2月27日9点,记者在丰台实验二中附属 小学门前看到,伴随着卢沟桥街道的"一声哨 响",丰台区交通委、区交通支队、区规土委、区 教委的相关负责同志都被"吹"到了现场。

市民诉求就是哨声,各街道要闻风而动、接 诉即办。近期,卢沟桥街道通过北京12345市民 服务热线接到了多起关于"假日风景小区周边 停车管理问题"的群众诉求。

从1月1日开始,12345 热线将街乡镇管 辖权属清晰的群众诉求直接派到街乡镇,并要 求迅速响应,做到能办的快办;需要联合办的及 时"吹哨",与相关委办局共同办;需要进一步研 究办理和回复的,及时做好沟通解释和安抚,妥

"民有所呼,我有所应。我们要和居民同频

共振,老百姓的烦心事就是我们工作的大事。" 卢沟桥街道工委书记高文娟介绍,停车难是卢 沟桥街道37个社区的共性问题。

现场勘察后,9点40分,在假日万恒社区 居委会的会议室里,区委办局、街道、社区、学 校、开发商、物业、静态停车管理公司的20多名 工作人员,与4名居民代表围坐在一起,共同摆 问题、出主意、想办法。

讨论之前,高文娟首先提出要求,各方都要 充分发表意见、表达诉求,但不跑偏、不扯远,集 中精力,聚焦如何解决具体问题。

"既要维护交通秩序,也要保障孩子们的安 全。下周一开始,学校门前增设交通协管员、文 明引导员,与家长志愿者一起维护放学时段的 交通秩序。

"静态交通管理公司尽快施划停车位,清理 僵尸车。"

"与物业协商,可否在底商门前停车场划出 封闭区域,用来接送孩子,由街道办事处副主任 吴建民牵头,下周五前拿出方案。"

一项项措施,都奔着解决问题而去。

"各单位有什么招就想什么招,对待老百 姓的事儿不能耍花枪,全都得是真招、实招。" 北京市公安局公安交通管理局丰台交通支队 副支队长单德琦介绍,校园门前交通安全是 他们工作的重点,"吹哨报到"现场办公,现在 每个月他都要参加好几回。

"大家还有要补充的吗?没有的话,咱们 就到这儿,回去抓紧落实。"11点35分,高文 娟宣布散会。

"吹哨不能图个热闹,而是要真正解决老 百姓的问题。散会不算完,问题解决才算。"高 文娟说。

数据显示,从1月1日到2月24日, 12345 热线直派诉求累计近 10 万件,北京市 各街乡镇按要求整合力量,实行7×24小时 专人值守热线。12345 热线每周、每月对群众 需求进行回访,从响应率、解决率、满意率三 方面对街乡镇诉求办理工作进行考核。



### 偏远乡村 通了公交

◀ 2 月 28 日,村民在 福清市新厝镇凤迹村公交 站点乘车。

新春伊始,福建省福 清市最偏远的乡村——新 厝镇凤迹村公交车开通, 结束了这个村"无公交、无 客运"的历史。近年来,福 清市在乡村振兴中积极优 化农村路网 提升农村民 民安全出行条件,目前全 市农村公路总里程达到 1809.29 公里,其中城乡 一体化公交线路达14条, 投运公交车辆 220 部。

新华社记者张国俊摄

# 上海交警为"玩命"送餐按下减速键

每到饭点,城市的大街小巷、楼宇商厦就会 出现外卖骑手奔忙的身影。但部分外卖骑手安 全意识不强,逆行、超速、闯红灯,屡屡上演"生 死时速",引发社会关注。

在上海即将迎来交通大整治三周年之际, 上海交警通过对骑手集中整治、与外卖企业联 动、创新治理方式等,让"一路狂奔"的外卖小哥 "稳"下来,交通安全强起来。

#### 提升执法效能

#### 为"玩命"送餐按下减速键

"过去走在路上,风驰电掣的电瓶车骑手是 最让人害怕的。"在上海市民赵小姐眼里,看到 违反交通规则的骑手,既担心他们的安全,也担 心自己的安全。

据上海普陀交警支队分析,当前外卖骑手 交通违法行为大致包括闯红灯、逆向行驶、不服 从交警指挥、电瓶车乱停放等。

为了改变乱象,普陀交警进行了针对性的 "细节"攻坚:在晚高峰设置专门卡点,每周对商 务楼宇、快餐集中点组织专项整治。同时,交警 们配合骑手们的时间,在排摸了"外卖骑手"晨 训点、聚集点后,在专项整治期内到晨训点和聚 集点将宣传服务送上门。

"我们在外打工,家里人也都惦记着我们的 安全,在工作中出了安全事故,不管是撞了别人 还是自己被撞了,都是追悔莫及。"外卖骑手夏 小彬说。他认为,对交通违法行为的治理让骑手 们把这个问题重视起来了。

同时,普陀交警正开发一款名为"普陀一交 警好搭档"的轻应用软件。通过里面的"快递外 卖"违法查询专栏,被企业通知需接受处罚的骑 手可以在 48 小时内向普陀的任何一名交警报 到。民警通过政务微信查询违法记录后,可当场 开具处罚决定书。

#### 平台责任连带

#### 安全是最大的绩效

普陀区长寿路地区商务楼宇众多,外卖、快 递需求量特别大,骑手乱骑行、乱停放现象也较 为突出。

在对饿了么、美团两家外卖公司约谈通报 骑手交通违法情况时,普陀交警支队一大队提 出了抓拍骑手交通违法行为的设想,没想到和 两家公司"一拍即合"。

普陀区运用人机互动大数据技术,通过摄 像头收集了相关骑手的违法信息,包括闯红灯、 逆向行驶等。"我们通过智能探头结合辅警记录 对违法行为进行采集,再经过民警梳理审核,转 发给相关企业,并在站点的晨会上通知有违法 行为的骑手到公安交警部门接受处罚。"普陀交 警支队一大队民警郁天祥告诉记者。

"如果骑手有多次违法,将被这两家企业纳 入 黑名单',无法在这两家公司从事外卖工作。"

"骑手安全,市民安全,就是最大的绩效。" 饿了么相关负责人张小佳表示,公司已经对骑 手开展交通安全培训数千场,据公司内部统计, 自开展抓拍骑手交通违法行为以来,交通违法 **室从** 25% **降到** 7%。

#### 智能数据跑起来

升级骑手"驾照"

为了对外卖骑手进行精细化、专业化、前置 化引导管理,上海浦东交警支队去年将传统的 纸质"驾照"——"浦东新区外卖骑手交通文 明记分卡",升级为"骑手交通文明 APP"。

APP 平台由"骑手交通文明 APP"(骑手 端)和"外卖交通管理 APP"(交警端)、外卖企 业 WEB 端和浦东交警 WEB 端四个端口组 成。新的 APP 不仅避免了骑手因跳槽导致纸 质积分卡弃用、私自涂改积分卡等问题,更弥 补了管理效能不高等问题。

记者从浦东交警支队了解到,较之原有 外卖骑手"记分卡","骑手交通文明 APP"在 数据传递、汇总、分析等方面的优势更为突 显,从而使记分管理职能明显强化,可操作性 大为提高。

每一位浦东执勤交警都可通过手机将查 处的骑手违法行为录入 APP 数据库;而交警 只要一扫骑手端 APP 二维码,就可以查询到 骑手的个人信息、所属企业、违法行为历史记

据了解,通过警社合作机制,浦东警方 与辖区内三大外卖平台企业达成共识,约定 每三个月为一个记分周期。如果一个周期内 骑手记满 36 分,企业应立即要求骑手停止 接单,将该骑手调离骑手岗位或者做辞退处

同时,这名骑手的信息会在 APP 内自动 进入"违法较多重点人员"数据库,在整个外 卖行业内将面临"被封杀"的局面。

浦东警方表示,希望通过这款 APP,真 正根除外卖骑手的交通违法乱象,探索出科 技强警、智慧警务的新模式。

点,毕竟安全是第一位的。"夏小彬说。 (本报记者兰天鸣、朱翃)

天、雪天,能够体谅我们骑手有时候送餐晚-

当然,我们也希望客户们在湿滑的雨

## 春风涌动 两江潮

(上接1版) "2018年, 重庆技术产业增 加值对工业增加值的增长贡献率超过 400%,战略性新兴制造业贡献率接近 500%。"重庆工商大学经济学院院长李敬认 为,重庆正处在鲜明的新旧动能转换期,走 在迈向高质量发展的道路上。

#### 让法治的阳光照亮前路

"严格依照法定权限、规则、程序行使权 力、履行职责"。习近平总书记在参加重庆代 表团审议时强调"要坚持法治、反对人治",对 重庆具有特殊意义。

2018年全国两会后,重庆全面推动依 法治市,借政府机构改革之机优化职能,推 行"互联网+政务服务",加强政府诚信建设, 切实做到依法行政;要求领导干部带头尊法 学法守法用法,带动形成办事依法、遇事找 法、解决问题用法、化解矛盾靠法的社会氛

由于体制机制改革滞后,"百年老店"重 庆钢铁近年来陷入困境:至2017年4月,负 债高达417亿元,严重资不抵债。

化解重大风险,既需要勇气,更需要法

重钢进行司法重整。重庆将过剩产能 化解、企业救治和退出,同企业资产清理和 保值增值、金融风险和社会风险防控等一 并纳入法治轨道,依法指定破产管理人,吸 纳各方意见引入战略投资者、实施债转股、 重塑体制机制,有效保障了1400多家债权 人、17万户中小股东和职工权益。2018 年,司法重整后的重钢,一线工人收入平均 增加了30%,实现利润总额预计超过16.8

"总书记的话点燃了我们心里的一把火, 这把火就是崇尚法治。"十三届全国人大代 表、重庆索通律师事务所律师韩德云说。

2018年,重庆推出一系列简政放权、依 权的新举措:市级行政审批项目精简率 超过60%;861项政府规章、各级行政机关 自行设定的证明事项被取消;着手设立市级 首期 100 亿元民营企业纾困基金; 重庆市中 小微企业转贷应急周转资金全年成功为 1749 家企业转贷 140 亿元……

"崇尚法治让民营经济感受到了实实在 在的暖意。"十三届全国人大代表、重庆猪八 戒网络有限公司董事长朱明跃说,依法行 政,依法办事,让创业者更有安全感、获得 感,把百分之百的心思用在科技创新上。

#### 扶正祛邪厚植从政之德

被习近平总书记亲切称呼为"老马"的十 三届全国人大代表、重庆江北区观音桥街道 人民调解员马善祥"上了电影",以他为原型 拍摄的电影《幸福马上来》票房突破亿元。

"这说明老百姓还是喜欢看朴实的、接地 气的主旋律电影。"马善祥说,作为一名基层 党员,"全心全意为人民服务就是政德"

"立政德,就要明大德、守公德、严私德" "要多积尺寸之功"……习近平总书记深刻阐 释了立政德的时代内涵和实践要求。

2018年全国两会后,重庆组织实施领 导干部政德教育培训计划,开展5000多场 "以案四说"警示教育,用党的十九大以来查 处的典型重大案例说纪、说法、说德、说责, 43万人次党员干部受到教育。同时广泛宣传 勇斗歹徒英勇牺牲的时代楷模杨雪峰、牺牲 在扶贫一线的好干部杨骅等先进典型,用榜 样的力量教育引导广大党员干部讲政德。

2018年8月,48岁的忠县安监局派 驻到金鸡镇傅坝村担任第一书记的杨骅突 发疾病倒在了扶贫一线。翻遍杨骅生前和 父亲杨志刚的微信聊天记录,说的都是脱 贫攻坚、廉洁奉公,没有牢骚抱怨。更令人 动容的是,杨骅的爷爷杨天奇当年也是不 顾重病带领群众抢修水库倒在了工地上, 年仅44岁。

杨骅一家三代共产党人的先进事迹引 发热烈反响。2018年,重庆开展60多场先进 事迹汇报会宣讲杨骅、杨雪峰等典型事迹。 重庆广大党员干部深受教育,在榜样力量的 感召下,更加明确了如何将习近平总书记有 关政德建设的嘱托落实落细。

用反面典型警醒人,用正面榜样鼓舞 人。"通过这些扶正祛邪的做法,共产党人为 政以德的信念正在厚植、生根。"马善祥说。

新华社重庆2月28日电