

“门好进，脸好看，事难办”咋破？

“办不成事”窗口帮助群众办成事！



“我办结婚证时名字登记错了，和身份证上不一样，现在想要补办结婚证，到底该找谁？”河南省平顶山市市民蔡振和近日匆匆来到新华区政务服务大厅，需要结婚证办理业务的他显得十分着急。

身份证件对应不上结婚证，结婚证对应不上身份证件，民政户籍两头“不灵”，这事该咋办？蔡振和来到政务服务大厅的“办不成事”反映窗口。窗口工作人员陈红卫了解情况后立即开展了“帮办”。

在陈红卫的带领下，蔡振和带上户口本及相关证明材料，来到区档案局调取当时办理结婚登记相关资料。档案调取后，陈红卫又带着蔡振和来到政务服务大厅民政窗口，一张崭新的结婚证两天时间就补办成功。

在北京市东城区政务服务大厅还有一个这样“办不成事”反映窗口。东城区退养人员张惠珍家属近日找到这个窗口，反映遇到了“药费二次报销”的麻烦事。“办不成事”窗口随后启动专班小组，联系医保报销部门，系统报销信息公司，经过多次沟通协商，成功为张惠珍老人报销了6000余元的医药费用。

记者在河南、北京、江苏等地政务服务大厅采访了解到，多地设立“办不成事”反映窗口，以破解“门好进，脸好看，事难办”这一放管服改革的“痛点”和“难点”。

“设置这个窗口，根本还在于想办事人员所想、急办事人员所急，将企业和群众‘办不成的事’当成自己的事来办，提高政务服务效能。”新华区政务服务和大数据管理局局长唐晓源说。

南京市玄武区政务服务管理科科长徐亚军分析说，办不成事的原因，有的是因为违反规定“办不了”；有的是“很难办”，譬如缺少某



日前，市民在北京市东城区安定门街道政务服务大厅的“办不成事”反映窗口咨询。

新华社记者张漫子摄

些关键材料；有的是办事人员怕担责“不给办”。针对不同情况，玄武区对症下药：“办不了”的，做好解释疏导；“很难办”的，加强与有关部门沟通协调，看能否通过容缺受理等方式解决；“不给力”的，及时监督问责。有些现场不能明确答复的，事后通过各部门的联席会议研究解决。

玄武区市民刘女士在办理《房屋租赁登记备案证明》过程中，因为无法证明租赁合同的签字是否为房主本人，导致无法正常办理。刘女士求助于“办不成事”反映窗口，工作人

员立即联系区房产局沟通协商后，通过视频连线的方式与房主进行身份确认，在得到房主认可以及与房产系统内房主名字核对一致的情况下，区房产局随即给予了办理。刘女士顺利拿到了《房屋租赁登记备案证明》，“真的是为我们群众着想，太暖心了。”

“原来办不成事，群众可以通过电话、留言簿等形式反映问题，但时效性差。”玄武区行政审批局副局长张广兴说，“成立这个窗口，主动给予群众帮助，让群众不会带着一肚子牢骚回去，群众的获得感和体验感明显提

高。”玄武区“办不成事”反映窗口还将延伸到人社、公安、税务、婚姻登记等4个分中心和7个街道为民服务中心，全面提升企业和群众办事满意度，营造良好营商环境。

北京市东城区政务服务局审改科科长陈晨说，随着放管服改革的深入，越来越多的权力和责任下放到基层，给办事群众带来便利的同时，也逐渐凸显出信息不统一、部门协调不畅等问题。作为政府和群众的连心桥，“办不成事”反映窗口通过协调相关部门形成合力，一起为群众解决“办不成的事”。

各地还以开设“办不成事”窗口为契机，拓宽群众意见建议的收集渠道，加强主动治理，推动问题“未诉先办”。玄武区在“一窗通办”的基础上，在大厅入口位置附近增设4个综合辅导窗口，将服务前移，第一时间接受群众咨询，主动指导帮助群众网上填报、准备材料，提高申报材料的准确性和完整性，线上申请通过率提高到了98%，线下窗口群众办事等待时间缩短50%以上。

东城区推行“轻易不向企业群众说不”的服务理念，深入了解企业、群众对政策改革的需求及建议，主动问需于企、问需于民，最大限度地提高办事指南的知晓度、精准度，破除阻碍企业、群众办成事的隐形壁垒，不断提升企业、群众的获得感、幸福感和满意度。

“‘办不成事’反映窗口虽小，解决的却是群众心里的‘大事’。”有关专家认为，这是放管服改革的深化与夯实，体现了坚持问题导向的务实态度和为人民服务的宗旨。同时，职能部门也要从“办不成的事”中总结分析，改进服务，尽可能让群众少遇到“办不成的事”，进一步提升政务服务的深度和品质。

（记者沈汝发、袁亨瑞、张漫子、刘高阳）
新华社南京4月30日电

本报评论员张建

4月30日，中共中央政治局召开会议强调，要坚持房子是用来住的、不是用来炒的定位，增加保障性租赁住房和共有产权住房供给，防止以学区房等名义炒作房价。

会议释放了强烈信号，有关部门和地方应读懂其中深意，尤其要抓住群众反映强烈的学区房问题这一牛鼻子，尽快行动，采取有效措施推动楼市健康发展，构建优质均衡的基本公共服务体系。

义务教育是公共产品，必须坚持公益性原则。地方政府对义务教育产业化、商业化的后果必须有清醒的认识。以学区房等名义炒作房价，一方面可能给经济发展埋下隐患，影响楼市健康发展；另一方面，还可能掏空一些百姓的钱袋子，侵害人民群众切身利益。

近年来，百姓对优质教育需求显著提升，一些地方学区房问题愈演愈烈。此次中共中央政治局会议提出了明确要求，有关部门和地方应高度重视，采取有效措施整治“以学区房等名义炒作房价”问题，对热点地区、热点学校进行重点督导，回应百姓关切。

哪些地方存在“以学区房等名义炒作房价”问题，稍加调查就能一清二楚。当务之急，要查清到底是哪些企业、哪些人从中作祟，还要查清哪些教育政策可能对房地产市场产生了影响。在此基础上及时纠偏，依法依规问责，才能以儆效尤。

同时，有关部门还要进一步想办法增加优质教育资源。高价学区房背后是教育资源不均衡，有关部门和地方既要加大教育投入，还要在校长、优质教师轮岗交流上下功夫，遏制一些名校大搞教育产业化、商业化的冲动，让优质义务教育资源顺畅地流动起来。

百年大计，教育为本。一定不能让高价学区房扭曲了教育，绑架了群众。各地只有持续肃清炒房乱象，促进义务教育资源相对公平地分配、相对有序地流动，高价学区房问题才可能迎刃而解。



（上接1版）在工作现场，辛晓芳介绍着她日常驱鸟的“神器”。“我们会利用彩色风轮、激光驱鸟器等设备对鸟群进行视觉驱赶，同时我们还利用设备发出鸟类惧怕的各种声音，驱赶鸟类远离飞机的跑滑区域。”

北京大兴国际机场作为连接京津冀的重要支点，在2020年投运一周年时，客流量突破了1000万人次，联通全国129个航点，累计完成航班起降约8.4万架次。

【记者观察】虽然始终在重复做同样的、枯燥的工作，但辛晓芳总是积极乐观面对。伟大的劳动者不仅有大国工匠、科研新星，更有每一位坚守在平凡而普通岗位上的人们。正是亿万劳动者兢兢业业坚守，才共同成就新时代的不凡与伟大。

【劳动者词典——极限】

时速140公里。中国第一汽车集团有限公司智能网联开发院电子电气研究所的孙鹏远博士坐在副驾驶位置，怀里抱着“断线器”。“握紧方向盘，开始拔了啊！”孙鹏远随机断开其中传感器的连接。

正在高速行驶的汽车，出现电气线路故障有多危险？孙鹏远和同事测试、记录、分析，就是要解决这些安全领域的“大事”。

“软件都是自己写的，系统也是自主集成的，我们清楚切断线路会有哪里出问题，也设置了应急断电按钮。但这还是很惊险的测试。”孙鹏远说，最危险的情况是车辆失控，出现非预期动力加速。

除了考验胆识的“安全”测试，研发人员还要面对大量考验毅力的高温、高原、高寒户外实车测试——翻越海拔5000米的雪山，也要闯过零下40摄氏度的北境。

冬季的黑龙江滴水成冰。仿真测试系统研发成员张东波和同事们先把测试车放在冰冻的江面上“冻”五个小时，在最冷的凌晨三四点来到江边，做低温冷启动试验。笔记本电脑用大衣紧紧裹住防冻“死机”，团队成员瑟瑟发抖。

电子电气研究所负责人周时莹说，目前团队负责开发整车电子电气架构、网络系统、动力总成电控系统、功能安全组件、车载操作系统和各类控制器软硬件平台，并对整车智能网联功能进行测试和验证，成果已应用于红旗全系车型，大部分做到了自主掌控，逐步把“卡脖子”技术握在自己手里。

【记者观察】不分白昼黑夜在高原高寒下测试、分析数据的新红旗人，在突破极限；60多年前吃住在车间、赶制“东风”轿车的老一汽人，也曾经突破极限。白手起家的民族品牌，正是靠着劳动者的不断突破极限，才能迎来新的生长。

（参与采写：汪奥娜、刘怀丕、邵思聪）

行动起来，整治以学区房等名义炒作房价

新华视点

新华社郑州5月1日电（记者孙清清、杨金鑫）风景如画的市民打卡公园，实际却是引黄调蓄工程的“变身”。近期，中央第五生态环境保护督察组在河南省督察发现，郑州、开封等地市借引黄灌溉之机，行人工造湖、旅游开发之实：

3个亿的投资中，灌溉配套工程预算只有300多万元；地方政府斥巨资打造优美湖景，调蓄灌溉配套工程却多年搁置“只进水不出水”……

“新华视点”记者调查发现，黄河流域一些城市热衷围水造景，进一步加剧了水资源利用的严峻形势，与黄河流域生态保护和高质量发展的要求不相适应。

引黄调蓄工程变人造景区，旅游兴旺周边地价上涨

开封西湖是当地远近有名的景观公园，沙滩、亭台楼阁、花草树木、彩色步道、高端楼盘环湖而建。不过，很少人知道，开封西湖其实还有另外一个名字——开封市黑岗口引黄调蓄区调蓄水库工程。

黑岗口引黄灌区调蓄水库工程引的是黄河水，功能以灌溉为主，并结合城市供水、防洪及生态环境等综合利用。该工程由水库引水及上游河道整治工程、水库工程、水库扩建工程、马家河综合治理工程等4部分组成，合计占地7000多亩，总投资9.1亿元。

2014年5月，水库引水及上游河道整治工程、水库工程和水库扩建工程完成主体建设并通水。

2019年5月，作为下游配套工程的马家河综合治理工程开工建设。不过，由于工程在开工前未取得土地使用权证，非法占地1280亩，其中耕地629亩，被自然资源部门责令停工。目前，河南省政府已经批复了农用地转建设用地的手续，土地指标已报国务院待批。由于这个波折，水库蓄水多年，马家河综合治理工程至今未完工，导致水库调蓄灌溉和供水功能未完全发挥。

然而，在这种情况下，当地却从2015年起以开封西湖的名义全力打造旅游景区，并于2017年5月以马家河综合治理工程名义再次申报扩建西湖二期。目前，扩建项目已基本完成湖区挖掘工作。

如今，开封西湖因风景优美而声名鹊起，当地媒体曾报道，开封西湖一年接待游客200多万人次，成为热门网红打卡地。与此同



郑州牟山湿地公园。（图片来源：中央第五生态环境保护督察组）

时，开封西湖周边高端楼盘聚集，成为市区地价、房价的“高地”。

无独有偶。郑州中牟县牟山湿地公园原名中牟县三刘寨引黄灌区调蓄工程，同样是借引黄灌溉之机建设的人工湖。

因地制宜建设自然湿地公园本是一件好事，但当地不顾水资源禀赋、不惜违规占用耕地，硬是把一个A类农业建设项目，搞成招商引资的旅游开发项目。

2017年7月，三刘寨引黄灌区调蓄工程完成蓄水的主湖面被当地政府开发成为湿地公园，旅游活动开展得红红火火，游客络绎不绝。

牟山湿地公园分为北园、南园和东南园，可谓处处是景、步步是画。目前已基本完成3个湖区及周边配套设施建设，水域面积达到788.55亩，总占地2866.58亩，配套建设绿化95.16万平方米，总蓄水量158万立方米，年引黄河水量305万立方米。但是，这个总投资3亿元的农业灌溉项目，灌溉配套工程预算只有300多万元。

“由于人工湖的形成，周边地价上涨，给当地财政带来很大收益。”当地住建部门一位工作人员说。

督察组提出工程三大“硬伤”

为什么要建设引黄调蓄工程？开封市水利局副局长梁群力说，河南省是粮食核心区，

农业灌溉主要依赖于黄河水。近年来黄河调水调沙，通过水库大量泄水，冲刷下游河道淤沙，河床下切，流量在500立方米每秒以下时取水很难，需要靠水泵抽水满足生产生活供水需求。为解决灌溉供需不均衡的问题，在灌区兴建引黄调蓄工程，可以“丰蓄枯用”确保粮食生产安全。

中央第五生态环境保护督察组对郑州、开封两个引黄调蓄工程提出以下问题：

一是借调蓄灌溉之机行人工造湖之实。

督察发现，中牟县三刘寨引黄灌区调蓄工程以引黄调蓄工程报批，但在建设过程中没有考虑调蓄灌溉功能，配套提灌工程至现场调查时仍未建成。此外，下游干渠被垃圾堆满，灌区农田多年只能使用地下水进行灌溉，进一步加剧地下水水位压力。

“新华视点”记者近日实地走访，在黑岗口引黄灌区调蓄水库工程南侧看到，相关部门已采取临时措施疏浚打通马家河原河道，调蓄水库可通过马家河向惠济河灌区补水供水。此外，三刘寨引黄灌区调蓄工程的配套提灌设施已建成，并与灌区西干渠连通，实现通水。

二是黄河水资源浪费严重。

督察发现，河南省水利厅批复同意三刘寨调蓄工程每年引黄河水量为305万立方米，但该工程在未发挥灌溉功能前提下，仅受自然蒸发和下渗影响，每年引黄河水量就远超许可水量。

据统计，2018年至2020年，三刘寨调蓄工程以生态应急补水名义，共向河务部门申请引黄河水2000余万立方米，大量黄河干流水被白白浪费。黑岗口调蓄工程为补充蒸发和下渗损失水量，保证景区湖面水位，每年从黄河干流引水达数百万立方米。

三是未批先占、违规取水问题突出。

三刘寨调蓄工程在未取得合法用地审批手续情况下，即擅自占用中牟县大孟镇集体土地902亩，其中耕地775亩。且该项目取水许可证明确的用水途径为农用水，实际却均以应急生态用水名义引取黄河水。开封西湖二期项目开工前未取得土地使用权证，非法占地1280亩，其中耕地629亩。

给“挖湖”戴上“紧箍咒”

事实上，郑州、开封的问题只是黄河流域多地热衷人工造湖的缩影。近年来，针对一些北方城市热衷围水造景，占用耕地、破坏生态的乱象，中央和有关部门多次提出整改要求。

2020年1月，自然资源部通报2019年耕地保护督察有关情况时指出：2017年以来，有1368个城市景观公园、沿河沿湖绿化带、湖泊湿地公园、城市绿化隔离带等人造工程未办理审批手续，涉及耕地18.67万亩，永久基本农田5.79万亩。有的甚至破坏耕地挖田造湖、挖田造河，凭空建设人工水景。

黄河是我国大江大河中第一个进行流域初始水权分配的河流，其天然径流量居全国第五位，仅为长江的6%，却占全国河川径流量2%的有限水资源，灌溉了全国13%的粮食产量。当前，黄河流域地表水开发利用率和消耗率已远超黄河水资源承载能力，水资源短缺已是黄河面临的最大挑战。

早在1987年，国务院就批准了《黄河可供水量分配方案》。该方案分配基数采用的黄河天然径流量为580亿立方米。在多年来黄河流域降水量变化不大的情况下，黄河水资源量却在减少。其中一个最重要原因就是水利工程增多加剧了水面蒸发。

有水利专家表示，引黄调蓄工程可以“一水多用”，改善城市局部小气候，惠及市民生活。但是，无论如何，黄河水不能“只进不出”，调蓄工程必须以农业灌溉功能为主。未来应进一步严格对引黄调蓄工程项目的审批，加强过程监管，杜绝类似现象再发生。

【记者观察】不分白昼黑夜在高原高寒下测试、分析数据的新红旗人，在突破极限；60多年前吃住在车间、赶制“东风”轿车的老一汽人，也曾经突破极限。白手起家的民族品牌，正是靠着劳动者的不断突破极限，才能迎来新的生长。

（参与采写：汪奥娜、刘怀丕、邵思聪）