

# “办不成事”窗口走红背后

新华社“新华视点”记者 张璇 马博文 张昕怡

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“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登记。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登记登记工作室。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?答案是否定的。

“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:不知道、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、部门间数据传传不及时、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。

## 科学家发现约5.35亿年前环节动物实体化石

新华社南京4月21日电(记者 王珏)记者从中国科学院南京地质古生物研究所获悉,该所早期生命研究团队领衔的一项国际研究,近期在陕西省汉中市西乡县距今约5.35亿年的宽川铺生物群中,发现了目前已知最古老的环节动物实体化石。这一发现将最早的环节动物实体化石记录向前推进了超1000万年。相关成果于4月21日发表在美国《国家科学院学报》上。

环节动物是地球上物种最丰富、生态分布最广的动物门类之一,常见的蚯蚓、蚂蟥均属此列。由于它们身体柔软且缺乏硬质骨骼,死后极易腐烂,其软躯体能保存成化石的概率微乎其微。

此次,科研团队共发现并研究了7枚珍贵的远古环节动物化石标本。这些化石来自约5.35亿年前的宽川铺生物群。此时正处于寒武纪生命大爆发的初期,远古海洋中的磷酸盐将微小的生物“立体封印”了下来,成为人类窥探早期生命演化的绝佳窗口。

领导此项研究的中国科学院南京古所研究员张华桥介绍,从形体上看,这些更古老的环节动物祖先体形非常微小,体长仅几毫米。在显微镜下,它们清晰地显示出分节的躯干,每个体节侧面还长着成对附肢。更特别的是,这些附肢的末端分叉成两个叶状突起。根据附肢相对其在体节的长短特征,科研人员将新发现的7枚标本区分为两个新属种:短腿宽川铺虫和长腿宽川铺虫。

这些远古小虫子在海底如何生活?研究团队通过形态对比推测,短腿宽川铺虫主要在海底泥沙上爬行觅食,而长腿宽川铺虫很可能已经可以在水中游动。这一发现不仅填补了环节动物极早期演化史的空白,还说明在寒武纪早期环节动物已经分化,并演化出了底栖和游泳等不同的生活方式。

“这项研究显示,在生命大爆发的舞台帷幕刚刚拉开之时,动物已经开始‘试水’各种生存策略。正是这些不起眼的远古‘海底小蠕虫’从简单到分化、从爬行到游动,为后来复杂多样的海洋生态奠定了重要的基础。”张华桥说。

## 我国智能算力规模达1882EFLOPS

新华社北京4月21日电(记者 周圆 高亢)工业和信息化部副部长张云明21日表示,算力基础设施已成为驱动人工智能发展的关键底座。截至3月底,我国智能算力规模达1882EFLOPS。

张云明在当日举行的国新办新闻发布会上说,近期,工业和信息化部围绕普惠算力赋能中小企业、算电协同等重点领域持续发力,算力产业发展呈现良好态势。产业创新更强劲,深入实施算力强基“揭榜”行动,开展算电协同政策研究和标准制定,促进源网荷储、绿电直连加速落地;网络传输更顺畅,近两年围绕算力枢纽建成超70条算力大通道,落实城域“毫秒用算”专项行动等。

下一步,工业和信息化部将引导算力基础设施按需有序建设,推动绿色电力与算力协同布局,支持开展太空算力技术前瞻性研究,在全国范围内梯次推进“毫秒用算”网络建设,深入开展普惠算力赋能中小企业发展专项行动,探索“算力银行”“算力超市”等创新业务。

在信息通信基础设施方面,工业和信息化部信息通信发展司司长谢存在会上介绍,截至3月底,全国5G基站总数已达4958万个,全国86个城市的168个小区、工厂和园区开展万兆光网试点部署,5G-A(5G演进网络)已覆盖330个城市。全国26.9万个重点场所实现网络深度覆盖,5G、千兆光网已融入97个国民经济大类中的91个。

谢存介绍,未来将进一步加强信息通信基础设施建设,推进5G、千兆光网深度覆盖;加快5G-A规模商用,有序开展万兆光网试点,加快移动物联网“万物智联”发展;系统布局6G、下一代互联网等前沿技术研发,推动信息通信业与垂直行业协同创新等。

## 42种图书入选2025年度“中国好书”

新华社北京4月20日电(记者 杨湛菲)在中宣部指导下,由中国图书评论学会组织评选的2025年度“中国好书”日前揭晓,共有42种图书入选。其中,年度荣誉图书2种,主题出版类7种,人文社科类10种,文学艺术类10种,科普生活类3种,少儿类10种。另有14种图书入围2025年度“中国好书”。

**年度荣誉图书为:**《习近平谈治国理政》第五卷中英文版(外文出版社),《习近平与一线职工朋友们》(中国工人出版社)。

**主题出版类图书为:**《“党史六对”启示录》(本书编写组编著,人民出版社),《创造属于我们这个时代的新文化》(双传学、李扬编著,江苏人民出版社),《新编第二次世界大战史》(中国社会科学院世界历史研究所主编,中国社会科学出版社),《日据时期台湾人民抗日斗争史》(张海鹏主编,人民出版社),《两岸家书》(中国闽台缘博物馆著,沈文锋主编,福建人民出版社),《原来中国大这样》(德)张云刚、潘昊琰、海洋等著,四川人民出版社),《破除城乡二元结构》(蔡昉著,浙江人民出版社)。

**人文社科类图书为:**《社会学看中国:中国社会学通识课》(渠敬东等著,生活书店出版有限公司),《百年守护:从紫禁城到故宫博物院》(故宫博物院编,故宫出版社),《筑梦苍穹:顾诵芬》(徐瑞哲著,上海交通大学出版社),《海洋文化十八讲》(戴民汉主编,厦门大学出版社),《古埃及文明》(金寿福

著,湖南美术出版社),《汉字看中国:字里行间的文明与生活》(孟德宏著,商务印书馆国际有限公司),《了不起的石窟:全景式解读中国十大石窟》(杭侃等著,湖南文艺出版社),《泰山岩岩:泰山与中华文化》(刘慧著,山东人民出版社),《补书》(汪帆著,浙江古籍出版社),《岁时精神:中国诸神图志》(李龙著,中信出版社)。

**文学艺术类图书为:**《人间广厦》(陈彦著,北京十月文艺出版社),《昆仑约定》(毕淑敏著,人民文学出版社),《青云梯》(范稳著,北京十月文艺出版社、云南人民出版社),《山水》(路内著,人民文学出版社),《大河源》(阿来著,青海人民出版社),《我恋禾谷》(玉珍著,湖南文艺出版社),《唐诗传》(赵柏田著,山东文艺出版社),《垂直起飞》(匪迦著,春风文艺出版社、七猫中文网),《中国书法之美:汉字美的历程》(方建勋著,北京工艺美术出版社),《货郎图:小商贩肩挑大历史》(黄小峰著,河南美术出版社)。

**科普生活类图书为:**《人工智能的边界》(张军平著,罗棘绘,湖南科学技术出版社),《筑梦极地四十年》(陈瑜著,上海科技教育出版社),《愿你眼明心亮:全家人都需要的护眼指南》(陶勇著,人民卫生出版社)。

**少儿类图书为:**《工业》(何南著,晨光出版社、人民日报出版社),《将军令》(李志刚著,河北少年儿童出版社),《二月谣》(方冠晴著,长江少年儿童出版社),《深蓝》(邓西

著,二十一世纪出版社集团),《拉萨的美驼与骏马》(杨志军著,明天出版社),《云上的旷野》(猴叔孙鹏著,福建少年儿童出版社),《狐狸,半蹲半走》(张炜著,长江文艺出版社),《土拨鼠给闪电写信》(鲍尔吉·原野著,湖南少年儿童出版社),《雪鹿》(彭懿著,田宇绘,接力出版社),《桃花溪》(海飞文,王祖民图,中国和平出版社)。

**其他入围图书为:**《海南自由贸易港封关百问》(本书编写组编著,人民出版社、海南出版社),《归来仍是少年:杨振宁传》(林开亮著,张婷婷绘,湖南教育出版社、中信出版社),《文明中国:百万年人类史一万年文化史五千多年文明史》(中国社会科学院考古研究所编著,社会科学文献出版社),《且上书楼:藏书楼里的中华文脉》(顾道远、鲁青编,童德田等著,江苏凤凰美术出版社),《江南器物志》(徐凤著,译林出版社),《过秦岭》(王洁著,陕西人民出版社),《大海风》(赵德发著,作家出版社),《刺海》(陈骥帆著,花城出版社),《人间旅馆》(陈年喜著,天津古籍出版社),《生命的颜色》(史钧著,谢超奇绘,安徽科学技术出版社),《生命简史:穿越地球46亿年》(全12册)(贾跃明主编,刘树臣、王原、王永栋副主编,央美阳光绘,化学工业出版社),《万里漂流瓶》(冯与蓝著,少年儿童出版社),《萤火谣》(温燕霞著,希望出版社),《九色鹿》(谭盾著,尧立绘,中国少年儿童出版社)。