

17路记者暗访17市政务中心

(上接第一版)材料还是没有备齐。”王先生嘴里不住地小声嘟囔。他腿脚不好，胳膊肘几下夹着一小沓材料一瘸一拐地从服务中心往外走。

记者了解到，由于低保业务的特殊性，办理低保必须本人带着纸质材料到街道进行面对面办理。并且，由于低保业务办理的综合性很强，涉及到房产、车辆、工资、户籍等情况，来之前需要到房产、车管、银行、公安等多家单位打印大量的文件。低保申请的部分材料可以在网上提交，但可操作性不是很强。“从理论上讲，是可以提交电子材料的，但是因为提交的文件比较多、比较复杂，老百姓往往还是直接拿着材料来办理。”办事人员李女士告诉记者。

据李女士介绍，申请人备齐材料后，先由该居民所在的街道进行初审，再由区里各部门联审，以保证材料的真实性。对此，王先生也有抱怨，“我是输入自己个人信息后，从各个部门打出的材料，这些部门怎么又要去审核自己出具材料的真实性呢，这不是多此一举吗？”在他看来，这有材料重复递交的嫌疑，建议这个环节在后台审核完成。

7月25日上午，在聊城市高新区行政服务大厅，刚刚办理完工商业务的张先生告诉记者，除了在网上递交材料外，自己还需要到大厅内递交一次纸质材料。待材料审批通过后，大厅工作人员会电话通知他前来取证。调往外地的杨女士说，她在聊城开发区政务服务大厅办理档案转寄手续，去了四五次也没办好，最后还是原单位的人帮她到市级单位代办，她对此感觉“很不舒服”。

7月25日10:55，在淄川区政务服务中心人社分中心，记者碰到了刚领完号，等待办理业务的纪先生。“我刚从淄川经开区服务大厅过来。”纪先生告诉记者，今天打算在淄川经开区服务大厅帮父亲申请暂停缴纳养老保险，没想到即使事先电话沟通要求准备好了相关证件及材料，却仍然没能如愿“一次办好”。

“材料齐全，但工作人员告知系统显示医疗保险中护理费一项存在欠费，具体原因他也拿不准。”前前后后又等了一个多小时，直到11:52，窗口工作人员告知，是医保系统出了问题，系统恢复后即可直接办理养老保险暂停缴纳业务。“感觉稀里糊涂，所以跟工作人员留了电话，明天再沟通吧。”纪先生说。

7月25日9:20，在垦利区政务服务大厅，前来办理工商注册手续的刘女士告诉记者，这种手续只跑一次腿还没有实现，“需要先来核名，递交材料，然后等几天再来拿营业执照，然后还要再去税务窗口办理税务登记，怎么也得三四趟吧。”

“办事5分钟，排队70分钟”

——群众急，企业急，办的事急，为啥你就不急？

办事一怕折腾二怕拖。虽然“放管服”改革让行政效能不断提升，但一些政务服务大厅还是有些拖拉。提高办事效率，让便民利企政策顺利落地，关键是责任心到位且能力达标，把分内该做的事情想办法做好了，效率自然就高了。

7月25日9:01，记者来到位于济宁太白湖新区的济宁市人社局社会保险服务大厅，在叫号机上取的号码为

“A1124”，等候人数为69人，但等到10:33，还只叫到“A1111”号。

等待时间长，等得人心烦，前来办事的胡先生有深切体会。“之前都是在医院里直接办理好医保报销，这一次因为单位医疗保险费用缴纳时间较晚，医院让我拿着单子来这里报销。”胡先生的儿子由于罹患尿毒症需要定期去医院透析治疗，这是他第一次来服务大厅办理业务。让胡先生烦恼的是，现场办理及随后取款等待时间太长，“我是8点49分拿到的号，等到10点才排上号。这里办完后，报销款还需要一个月时间才能打到我的账户上，而且具体可以报销多少金额，也没有体现在今天打印好的单据上。”

精细服务不到位、配套设施不便民，也困扰着许多企业和市民。威海市民孙女士向记者讲述了一周多前给孩子办理身份证换领的遭遇：前面的手续顺利完成，但最后一步交费时碰到了问题，虽然电脑页面上提示有微信支付、银行卡支付等方式，但都点不开，办事人员称设备坏了，只能用现金支付。孙女士翻了钱包，没有找到20元现金，此时电脑上显示的支付时间只剩不到200秒了，她急出了满头汗，赶忙出门去换零钱。路边恰巧有辆出租车经过，好心的司机给孙女士换了零钱。孙女士赶紧跑回机器跟前，此时支付时间只剩20秒，等在机器跟前的孙女士的孩子都要急了。

孙女士说：“如今是移动支付时代，很多人出门都不带现金了，为什么机器上明明有其他支付方式却不能呢？如果是机器有故障，那最好在醒目位置放一个提示牌，提醒办事人员提前换好零钱，省得让人急一身汗。”但记者25日上午来到该服务大厅，发现情况跟孙女士来办理业务时没有变化，机器旁边也没有明显的设备故障提示。

配套设施不便民，这一问题普遍存在。7月25日9:10，在临沂市政务服务中心，记者以办理公积金贷款的名义来到二楼的公积金贷款窗口。工作人员告诉记者：“需提供借款人及配偶征信报告，这个报告需要到日照银行一人民银行委托窗口办理。”13:20，记者发现征信服务大厅已有20多名市民前来等待查询打印，两排座椅已经坐满。“人下班了，机器也关了，就为了这一张报告，要等上一个多小时。”来办事的赵先生建议：“能不能把自助查询机搬到政务服务大厅？这样我们就不用两头跑了。”

不少地方尝试进行容缺审批、不见面审批等改革，但落实起来并不顺利。7月25日11:00，在菏泽市政务服务中心的企业登记处，前来办理企业名称变更手续的孙先生遇到了一些麻烦，工作人员告诉他，有两份材料不合规定，无法办理。孙先生告诉记者：“材料打印的时候出现一些错误，只好回去改好下午再来一趟。”记者问这位工作人员：“让办事人员再跑一趟比较麻烦，为何不采取容缺审批？”这位工作人员解释说：“听说过容缺审批，但市里一直没有推行。这里面牵扯到法律层面的问题，有些政策方面的改革，我们还没有突破。”

同样的情况也在济南市政务服务大厅上演。7月25日上午，在三楼的E04建设窗口，市民罗先生也遭遇了忘带材料不得不再跑一次的情况。据了解，“跑一次”没能办好，许多时候是对所需材料准备不充分造成的。针对这样的问题，“容缺受理”是一个好办法，简单说就是在主要材料齐全、次要材料不齐全的情况下，把有的材料先进行审核，最后把

缺的材料补齐就可以直接领到手续，提高办事效率。

能力不够、不专业等因素也影响了办事效率。7月25日9:00，54岁的吴从青来到德州市政务服务中心办事大厅的税务部门窗口，想为自己5000元稿酬完税并开具发票，原以为很简单，但上午这件事却未能办成。

吴先生告诉记者，自己在咨询税务部门后，得到的答复先是应缴1000元，而后又接到税务部门打来的电话，称因为为国地税合并、办事人员业务不熟等原因，上午的答复有误，根据测算，实际应缴金额不是1000元，而是560元。当天傍晚，吴先生又来到大厅该窗口办理，缴纳560元的个税后开具了完税证明，但又被告知因为是代缴，还应当缴纳增值税146.53元，并给开具了发票。事情办完了，但从一开始的1000元到560元，到最后的706.53元，吴先生感到“有点晕”。

“我得赶班车，你明天再来吧”

——“脸难看、事难办”“跑断腿、操碎心”何时休？

以人民为中心，就要让老百姓在办事的时候花更少的时间、有更简便的程序；营造亲清的政商关系，就要为企业发展提供“保姆式”服务，当好企业发展的“店小二”。但暗访中记者发现，部分政务服务大厅窗口单位和岗位，仍然存在“脸难看、事难办”的现象，其本质上的官本位思想和衙门作风，让办事群众苦不堪言。

7月25日下午，在位于烟台市莱山区府后路的烟台市人力资源和社会保障局社保大厅里，部分在岗的工作人员低着头在玩手机。

在大厅用工备案窗口，记者探听到了这样一段对话：“您好，请问用工花名册这个章是在这盖吗？”

“信用代码不对，还没有网上提交。”

“单位管人事的大姐跟我说已经提交了，麻烦您再查一遍好吗？”

“没有呢。查不到，你对着这个登录方法再看一遍吧，我们马上下班了。”

“是五点半下班吧，不是还有半个小时吗？我家离这边挺远的，来一趟要一个多小时，麻烦您再帮我查一下好吗？盖完这个章，我可以去人才市场盖另一个章。”

“我得赶班车，你明天再来吧。”

办理业务的是一个年轻女孩，她告诉记者，其刚刚从外地调到烟台工作，需要办理调档、社保等各种手续。“之前从来没有接触过这一块，啥都不懂，这些窗口的工作人员还懒得开口说话，问人家也不说，真是急死了。”年轻女孩说，仅劳动用工备案花名册上的三个章，就要往返单位、社保大厅和人才市场三个地方好几趟，盖不上就不能交保险。她已跑了近10趟，依旧没有办利索。

记者发现，17:15左右，一楼大厅的窗口工作人员基本走光了，而门口张贴的下班时间是17:30。

没有过硬的工作作风和良好的精神状态，新形象新风貌新作风也就无从谈起。7月25日8:50，在枣庄市政务服务中心，记者看到，市公安局窗口右边岗位的台子放了一个“暂

停服务牌”，按规定15分钟必须归岗。9:03，左边岗位来了一名穿着圆领汗衫的男同志，5分钟后离开。直到9:25，一位拿着伞、背着包的女同志才打开办公室门，且一直看手机，9:31才把“暂停服务牌”移走。之后，其进出出出，9:41才在岗位就座。10:03，记者在市国土资源局窗口发现，左边岗位一名年轻的男同志在睡觉，15分钟后还在睡，他右边的同事在办理业务。

7月25日9:10左右，在潍坊市潍城区行政审批服务中心一楼大厅，位于大厅东侧的潍城区市场监管局各个窗口前办理业务的人员并不多，2号窗口一位女性工作人员索性在键盘的遮挡下看起了小说，还时不时地拿出手机聊天，直到有市民到窗口办业务，她才结束了手头的“工作”开始办理业务。

政务大厅也有“号霸”“号贩子”

——谁给了“黑中介”扰乱秩序的特权？

中介机构在提供专业技术服务等方面发挥了作用，但为了招揽业务，获取高额报酬，部分中介人员采取一人抽多号、非法代办等行为违规占取叫号资源。这些“黑中介”的行为严重扰乱了政务大厅正常的办事秩序。

7月25日8:55，记者走进滨州市滨城区政务服务中心大厅，厅内已有十几人正在取号机前排队。这个政务大厅为综合性服务中心，工商、税务、质监、卫生、烟草等十几家单位的服务窗口都已开放，其中工商局业务量最大，最为繁忙，问题也最为突出。

7—16号窗口均属工商局。9:00之后，来大厅办理业务的人员剧增，其间，9:17左右，一名戴眼镜的男性径直走向16号窗口，与工作人员寒暄几句后，没有取号，而是直接拿出资料办理业务，像是早已轻车熟路。记者发现，在他办理业务的半小时内，他身后站了三四位群众，手拿材料焦急地等待着。经了解，此男子为中介人员。

一名市民，直到11点还未办理业务，只能无奈地离开。记者上前询问，这位市民称：今天上午估计够呛，办不了啦。他边走边对记者小声嘟囔，“中介关系户不排队取号，打乱办事秩序。”

办理同样一件事，只要找中介办，就能有“特殊通道”，办得更快，仅仅是因为中介熟悉流程吗？背后原因不免蹊跷。

7月25日上午，记者来到日照市东港区政务服务大厅。记者注意到，税务服务大厅十余个业务窗口的柜台上，都有一张红色小卡片，上面写着免费注册公司、报税年检、环保危化品办理等字样。

在一楼东港区工商局服务大厅，记者见到了四五名手腕上搭着布袋的人，不时将手中的卡片递给来往市民。“来注册公司吗？可以交给我们代办，刻章、拿证都快。”一名女子在递给记者一张卡片后说道。

记者随即拨通了卡片上的电话，一名郑姓男子告诉记者，代理注册公司费用是五百元，2-3天就可以拿到工商执照。此外，该男子还表示可以提供代理记账报税等服务，按业务量或代理时间收费。

省地矿局地质先行助力新旧动能转换重大项目建设

□张鹏程 中红

核心提示：山东省地矿局成立于1958年，是省政府直属正厅级事业单位，全局现有各类专业技术人员3581人，其中，享受国务院颁发政府特殊津贴、李四光地质科学奖、泰山学者、山东省有突出贡献的中青年专家、自然资源部科技领军人才、自然资源部杰出青年科技人才共40余人。获国家级、省部级各类奖项600余项，其中，国家科技进步特等奖、国家科技进步二等奖各1项，全局涌现出全国唯一的英雄地质队和5个部级找矿功勋单位。建局60年来，共发现各类矿产147种，查明有资源储量的85种，探明了全国1/3的黄金储量，提交金矿资源量4000余吨，基础地质数据广泛应用于环保、水利、城建、规划、国土资源、交通、农林、海洋等各个领域，全面发挥了地质工作的先行性、基础性作用，为全省经济社会发展提供了有力的资源保障和地质服务。

为深入贯彻落实山东省新旧动能转换重大工程实施规划，助推新旧动能转换工作顺利开展，山东省地矿局立足事业定位，主动服务全省大局，积极担当作为，找准地质工作与新旧动能转换的结合点和契合点，敢为人先、积极谋划、精准发力，以时不我待的紧迫感和钉钉子的精神抓好各项工作，研究制定《山东省地矿局服务保障新旧动能转换重大工程建设十条意见》，确定30项重点项目，为全省新旧动能转换提供高质量地质服务。

率先介入济南新旧动能转换先行区地质工作

炎炎夏日，烈日当头。在面积约1030平方公里的济南新旧动能转换先行区，有一群人在奔波忙碌——他们是省地矿局八〇一水文地质地质大队的地质队员。

济南新旧动能转换先行区是国家新旧动能转换综合试验区的先行者、先行者和排头兵，并对标准雄安新区的高标准和生态文明建设要求开展各项工作。省地矿局围绕城市长远发展规划这个目标，制订地质工作实施方案，率先介入先行区，全力推进地质工作开展。

实践证明，重大项目都离不开地质工作的先行先探。省地矿局党委书记、局长赵志远在2018年工作会议上提出：“城市地质工作要



△省地矿局领导在济南新旧动能转换先行区指导地质调查工作

把服务济南新旧动能转换先行区作为重点，形成示范。”该局在印发的《山东省地矿局服务保障新旧动能转换重大工程建设十条意见》中提出，着重开展战略性矿产资源勘查、优质地下水资源评价、城市地下空间评价、农业地质调查和融入“一带一路”的地质工作等。

多次考察并借鉴雄安新区地质工作先行经验，就做好济南新旧动能转换先行区地质勘查工作向济南市委、市政府提出建议，承担了济南新旧动能转换先行区地下空间综合利用地质调查、城市地质调查勘探及原位测试等地质项目。局属八〇一队负责先行区的地下空间地质调查工作，采用钻探、物探、现场试验、测试分析等多种手段，对先行区规划控制区进行综合地质调查，精细刻画地质结构，评价地下空间开发资源潜力。下一步，还将从地下空间开发利用、优质饮用水源地、清洁能源开发利用等方面为济南新旧动能转换先行区提供地质服务。

此外，省地矿局所属省地质测绘院在2017年完成济南新旧动能转换先行区1:2000地形测图工作的基础上，进一步做好先行区项目规划咨询、摸底调查、用地预审、勘测定界等工作，围绕山东省新旧动能转换综合试验区建设做好服务。

就这样，面对全省新旧动能转换的重大历史机遇和先行区的功能定位，省地矿局抢抓先机，主动作为，率先对接先行区，走在了服务新旧动能转换主战场的前列。



△省地矿局一队在延庆北京冬奥会现场进行索道勘测建设

下一步，省地矿局将围绕“三核”“多点”发展，持续深入推进城市地质、地下空间调查评价工作，为全省城市地下空间大规模开发利用提供高质量的基础地质服务，全力保障全省新旧动能转换重大工程的顺利实施。

聚焦重点产业 勘查稀缺战略资源

新兴产业是一个地区加速崛起、扩容倍增，培育新动能、获取未来竞争新优势的关键。山东省聚焦代表地方优势和未来发展方向的高端装备制造、高端化工、信息产业、能源原材料等重点产业，构建全省新动能的主要载体和主导力量。

省地矿局认真贯彻落实《山东省人民政府办公厅关于加强地质找矿工作服务经济社会持续健康发展的意见》(鲁政办发〔2014〕102号)，牢牢把握自身定位，做到稀缺战略资源勘查先行，以贵金属、有色金属、“三稀”、富铁矿、金刚石、高纯石英、石墨等矿种为重点，为我省高端金属材料产业和高端装备产业发展储备矿物原料。

2017年，全局实施地质找矿项目110余项。新发现矿产9处，新增矿权16项，新探明主要矿产资源量金199.98吨、铁2.89亿吨、有色金属12.01万吨、金刚石387.23万克拉、煤3.38亿吨、硅藻土8400万吨、石墨5.4万吨、稀土17.1万

吨、石灰岩2.36亿吨。

同时，省地矿局按照省委、省政府部署要求，在有关部门的大力支持下，全面参与找矿突破战略行动，适应新旧动能转换需要，调整地质找矿方向和重点，为省新材料产业急需的矿产资源提供保障。深化胶东东北部地区晶质石墨资源调查和开发潜力评价，进一步加强济宁微山、枣庄薛城等地稀土资源勘查，服务我省高端金属材料产业发展；省地矿局属省物化探勘查院在枣庄市薛城区新发现1处稀土矿，迄今为止，我省共发现两个稀土矿，枣庄市薛城地区稀土矿的发现为下一步我省加强“三稀”勘查奠定良好基础；继续开展蒙阴—郯城地区的金刚石找矿，推进新泰、蒙阴、沂水等地区高纯石英矿调查评价，以增强无机非金属材料原料的供给能力；开展锂、铍、钴等稀有元素资源分布格局与产能战略研究，为省电池产业、核电产业和高端装备产业发展提供矿物原料资源信息。

不止在国内，省地矿局还放眼全球。在万里之外非洲东部的肯尼亚，也有省地矿局职工辛苦工作的身影。省地矿局所属地矿四院充分利用其在地质勘探、矿产资源开发方面的丰富经验和优势，开展硅藻土矿普查项目。项目组共完成了17.6平方公里的1:10000地质草测和8000米的1:1000地质剖面测量，槽探800立方米，钻探进尺4500米，各类样品1500余件。随着项目组带回回样品分析测试、资料整理工作的基本结束，位于肯尼

亚纳鲁鲁省巴林戈郡的特大型硅藻土矿区逐渐浮出水面。

为了拉长项目产业链，提高产品附加值，实现效益最大化，省地矿局针对该项目先后多次协调地矿四院和美国企业进行项目洽谈对接，并组织相关人员赴国内最大的硅藻土生产基地吉林临江考察调研。

重大项目建设 地质勘探护航

放眼全省，甚至全国，在地质调查和地质勘察工作中，在找矿工作中，在地质灾害评估工作中，随处可见省地矿局职工们苦干实干劳模的身影。

——2017年3月，在济青高铁现场进行地质勘察……

——2017年4月，在青岛新机场东航山东分公司基地(一期)现场……

——2018年1月，在北京延庆冬奥会高山滑雪区9条索道岩土地质勘察现场……

不仅如此，2017年，省地矿局所属八〇一队承担了“济南轨道交通M2、M3一期工程沿线地质勘察”；青岛地质工程勘察院承担了“青平城际轨道交通14号线地质勘察”等项目。

同时，省地矿局围绕济南轨道交通、青岛胶南新机场、青岛地铁、东营码头等重大工程项目，还开展了一系列地质调查、基础勘察、地质灾害评估等工作，保障了重点项目的顺利开展。

忙碌不休，奔波不止。省地矿局在各大工程建设中开展各项地质调查和地质勘察工作，为项目立项、选址等提供地质依据，牢牢做好护航保障工作。今年，省地矿局将继续做好济南轨道交通建设对泉水影响勘查研究与监测等重大工程地质服务，积极参与高速铁路、公路、轨道交通、机场码头等重大基础设施地质勘察工作，探索重点工程工业废液地下灌注地质调查与环境影响评价，为开辟我省新的环境容量空间提供地质服务。

“新旧动能转换是全省发展的一次重大机遇，也给地质工作提出了新的要求。”赵志远表示，“省地矿局将围绕省委、省政府工作大局，主动担当作为，着眼发挥自身优势和地质工作的先行性基础性公益性作用，强化人才、技术、装备、实验室为核心的能力建设，全力服务我省新旧动能转换重大工程建设。”