



要想“最多跑一次”，办事群众也要多问细看

实习生 沈雨 记者 黄洪连 文/摄

“很多群众来拿了张表格，头也不回就走了。”在杭州市劳动大楼办事服务大厅里，保安小伙摇头说。民情陪跑团在近几个月的采访中发现，这位工作人员反映的也是一种比较普遍的现象：不少符合最多跑一次的事项，群众在初期咨询时没有多问细看，导致反复跑腿。昨天，民情陪跑团在暗访体验中正是遇到了这一幕。

相关暗访视频请扫码观看。

档案编号 011

建档日期:2017年7月17日 暗访单位:杭州市人力资源和社会保障办事服务大厅

现场扫描



位于中河中路242号的杭州市人力资源与社会保障办事服务大厅，分门别类设有十余个窗口。进门右手边取号处，有一名保安小伙对群众进行引导。

大厅左右两侧都设有资料架，从失业金申领到外国人工作许可申请等，各种业务资料清单较为详细。

其中，大厅南侧还有一排表格清单，每格都标注好对应的办理业务，群众可以各取所需。

记者在大厅观察时，时不时有群众询问哪里可以复印，工作人员则表示该大厅不提供服务，“出门到庆春路口右拐，走几分钟就到复印店。”



扫二维码
观看视频

暗访实录



下午3点半，一位穿白衬衫的李女士，拿着资料夹急匆匆赶到大厅。记者询问得知，李女士在一家餐饮企业工作，这次是来申请杭州市人才居住证，“我孩子9月份就上小学了，需要这个证。”

性急的李女士一开始还找错了地方，发现不对后又

一路小跑地来到这里。

一进门，保安听说是申请人才居住证时，从桌上拿出三份表格给了李女士，并解释说，填完表格需要带回去给领导签名和工作单位盖章。保安小伙还拿出资料清单给李女士讲解：“营业执照副本复印件和体检报告都不用了。”

“那我盖好章再来。”李女士一听需要单位盖章，拿着表格打算走了。记者赶紧拉住她，劝她去窗口工作人员处仔细询问一下，这次带的其他材料是否符合，免得下次再白跑。

李女士坚持说，“我网上查过的，我什么资料都齐了，就差这个申请表了。”

在记者再三劝说下，李女士来到窗口询问。

这一问，果然问出了问题。经窗口人员一一核实，李女士既不是全日制本科毕业，提交的专业技术资格证书也只有三级，不在规定的紧缺工种范围，所以并不符合人才居住证申请条件。

“啊？”李女士得知消息后愣了一下，“我今天是请假了出来的，还好问清楚了，要不然明天来也是白跑。”



李女士(左)正在窗口咨询业务。

正面对话



杭州市人力资源和社会保障局行政审批处副处长柯博克说，光该处负责的行政审批业务就有29个小项已经实现“最多跑一次”，但确实存在群众来办事时资料不齐的现象。

“有时候有些群众来就问了一句，拿了张表格就跑了，我想多说几句资料的事情，人家头也不回，拦也拦不住。”值班的保安小伙也说，这样很难确保这位市民下次来办事时真的就只跑一次。

柯博克说，该局实现“最多跑一次”的相关业务办理须知均在浙江政务服务网上做了公告，在该局自己的官方微信号上也同步更新。“比如说申请人才居住证，取消提交营业执照副本复印件和体检报告，这个我们就发过微

信。”记者看了看，该局官方微信号制作较为精致，上述公告阅读量高达6000多次。

柯博克说，希望办事群众通过电话、新媒体平台、现场咨询等各种途径对所办事项的要求细看多问，避免跑空。

在数据共享方向，该局已经将社保数据库开放给有需求的全市各机关单位，免去群众为参保证明而需跑办事大厅的趟次。

至于证照快递业务，该大厅自6月底推出此项服务以来，尝鲜的只有20来位群众。“一是服务刚推出，很多业务还没办结寄出，二是有些群众还是宁愿上门来取，担心资料寄丢了麻烦。”

记者评议



杭州市人力资源与社会保障局的办事服务大厅在“推进最多跑一次”中各方面都有所提升，大大方便了老百姓。

但是，能否实现“最多跑一次”，办事群众自身也需要多问细看，避免因政策理解偏差而

出现多跑腿的情况。政府部门花大力气推出的新平台、新服务，办事群众不妨也“大胆”尝试，毕竟可以省时省力。此外，行政审批与服务单位可以利用平台加强互动宣传，让更多的人都能清楚地知晓业务办理须知。

星级评定



大厅环境:★★★★★
软硬件支持:★★★★★
服务态度:★★★★★
办事效率:★★★★★

总体评定:★★★★★

“最多跑一次”，你跑了几次？

“民情陪跑团”继续接受办事陪跑报名(热线85109999)，意见建议可直接扫描本报“最多跑一次”意见征集系统二维码进行填写，符合要求的意见将由本报每周定期上报至相关部门。



填写征集案例表

西湖里出现福寿螺 都是游客胡乱放生惹的祸

实习生 何雪 李心怡 记者 边晓丹/文

随着三伏天的到来，气温逐渐升高，许多市民会选择在晚上去西湖边散散步、纳纳凉。可是最近有细心的市民发现，在西湖边背光水域处，原本亭亭玉立的荷花秆上爬满了粉红色的“小卵块”，破坏了西湖“小荷才露尖尖角”的美感。那么，这些粉红色的“小卵块”到底是什么呢？

这些东西不是别的，就是著名的入侵生物福寿螺的卵。最近天热了，又进入了福寿螺的繁殖高峰期，为了不影响西湖景观、减少福寿螺对西湖生态的破坏，西湖水域管理处加大了对福寿螺的剿灭工作力度。



工作人员在捕捞福寿螺

前几年，因为有人食用生的或不彻底加热的福寿螺而患上管圆线虫病。一时间，福寿螺“名声大噪”。

其实，它还是一种臭名昭著的入侵生物。从某种意义上说，福寿螺就像水生界的“加拿大一枝黄花”，它繁殖能力极强，危害水中植物、农作物，且缺少天敌。

现在在西湖水域的福寿螺大多是2012年之后“闯”入西湖的，均是市民游客私自放生所带来的。

每年3月—11月为福寿螺的繁殖季

福寿螺在西湖大肆横行，既破坏西湖生态，也破坏西湖景观。西湖水域管理处一直在和这种入侵生物做斗争。

西湖水域管理处养护队队员告诉记者，目前主要采用的方法是人工捕捞，用一些器具如稻笼等，诱使福寿螺爬进笼子里，或者直接用网兜捕捞；茎秆上的福寿螺则需要用手掰下来。

对于打捞出来的福寿螺，西湖水域管理处会进行回收，用塑料袋将之密封并作为垃圾处理掉，这样福寿螺因缺少食物会

节，5月—8月更是繁殖高峰期。福寿螺喜热、怕光、怕波浪，因此它们通常在炎热的天气下大量繁殖，于夜间产卵，并且多在浅水、波浪小的水域。西湖水域福寿螺主要集中在风平浪静的西里湖（苏堤以西），而波浪大的西湖外湖则较少。

全力清剿福寿螺

自然死亡。

随着气温不断升高，管理处也增派人员，加大力度对沿湖石坎、水生植物茎秆上的福寿螺卵进行清理，打捞清除沿湖成螺，以减少福寿螺带来的景观危害和生态危害。从5月开始，多的时候一天能捞出几百颗成螺、七八公斤的卵，雨季时“收获”少一些。

据悉，水域管理处为了此次灭螺行动，早在4月份就成立了灭螺突击队，并在5月初开展了专项培训，确保灭螺取得好的效果，整治活动会一直延续到秋季。



福寿螺的幼卵和成螺。

市林水局全力 打造林水铁军排头兵

记者 汪玲 通讯员 徐志刚 李朝秀

昨天下午，市林水局为220余名职工上了一堂主题为“有规矩，有担当，有奉献，有作为，全力打造林水铁军排头兵”的专题党课报告会。市林水局将以“四有”为要求，以一流的状态建设一流的队伍，全力打造林水铁军排头兵。

近年来，市林水部门认真落实中央和省系列重大决策部署，坚持生态优先、绿色发展，全市森林覆盖率增长到目前的65.54%，连续多年稳居全国省会和副省级城市首位，林业产业总值已连续六年位居全省第一；杭州逐渐建成功能完善的防洪抗旱减灾体系以及合理配置、高效利用的水资源保障体系，特别是“十二五”以来，全面建成了三堡排涝、闲林水库等重大水利设施。

杭州先后赢得“国家森林城市”、“国家级生态城市”、“全国林业信息化示范市”等荣誉桂冠；西溪湿地建设成为我国第一个国家级湿地公园，并被列入国际重要湿地名录；相继捧回省水利“大禹杯”金杯和“五水共治”工作“大禹鼎”等金字招牌。

计划停水通告

市水务集团因景芳路(三新路—运河西路)DN300给排水管道工程割接施工，对景芳路(钱潮路—运河西路)南北两侧及三新路(凤起东路—新苑路)东西两侧沿街商铺及用户，含：景芳东区(全部)、三堡北苑、天阳凤起、好莱坞广场、杭州龙泰餐饮休闲有限公司、三新路三堡村委，于2017年7月20日20时至7月21日8时，实行计划停水12小时。

停水给沿线各大客户、居民用户带来诸多不便，敬请谅解！望各客户单位和用户做好停水期间的储水准备。

特别提醒：停水期间，请关注与重视本单位的消防安全管理工作！如提前通水，不再另行通知，未明事项，请致电集团客户服务中心“杭水热线87826789”查询。

杭州市水务控股集团有限公司
2017年7月17日