

# 数字政务门牌:让服务从“窗口”延伸到“家门口”

本报记者 苏峰 见习记者 张敏 何娟亮 文/图

石嘴山市惠农区2023年推出数字政务门牌,群众办事只需扫一扫单元楼门口或居所附近张贴的二维码,便可知晓办理涉及医疗保障、卫生健康、社会保障、民政残联等60项高频事项所需材料、注意事项、必备证件、定位导航和线上咨询等内容。数字政务门牌的上线,实现了政务服务由“窗口”到“家门口”的延伸,有效解决了群众办理事项所遇到的“谁能办?在哪办?怎么办?”等一系列问题。



惠农区企业员工扫描数字政务门牌了解相关事项办理流程。



惠农区水韵名都社区工作人员用智能平板,为群众提供数字政务门牌帮办代办等服务。



惠农区园艺镇居民祁杰一键扫码楼道里张贴的惠农政务门牌二维码。

## 打通数字政务门牌推广“肠梗阻”

2023年10月,惠农区数字政务门牌小程序上线。上线伊始,工作人员主要在大型社区、村委会、小广场、农村集市等人流量较大的地方张贴数字政务门牌二维码。刚推出时,过往群众往往不自觉地瞧一眼,但真正扫码的人屈指可数。“会不会是诈骗?扫二维码,信息不会被套走吧!”“我扫进去,好多模块都打不开,还会出现闪退的情况……”小程序上线不到一周,各种问题频发,有打电话到社区居委会投诉乱贴诈骗小广告的,有反映

小程序使用不便利的,还有老年人觉得网上办理事项不放心,还是去大厅办踏实。数字政务门牌推广一时遇阻。

为了打消群众顾虑,惠农区审批服务管理局工作人员联合社区、村委会工作人员,现场为群众演示办理流程,同时让使用过的人“现身说法”给周围群众讲解,逐步获取大家的信任。针对系统不成熟、刚上线功能不全等问题,工作人员及时搜集各方意见,再反馈给技术人员对系统进行优化升级。

## 打造群众办事“最短路径”

马小军是惠农区审批服务管理局的选调生,目前在尾闸镇下庄子村驻村。“刚来村上申请公租房,需要提交相应材料。其中有一项‘无房证明’,我在政务大厅排队一上午都没开上。”马小军称,今年5月,村上来了3名考上“三支一扶”的新同事也需要申请公租房,正想着给他们传授一些经验,避免走弯路。没想到他们通过扫描村委会门口的数字政务门牌二维码进行一网通办,上午线上提交了材料,下午拿到了公租房的钥匙,晚上就拎包入住,真是方便。

家住惠农区水韵名都社区的张霞今年50岁,以前在企业工作,退休后就一直待在家,想继续发挥余热却一直没有合适的岗位。一次偶然的机会,张霞看到小区单元门口贴的数字政务门牌二维码,抱着试一试的态度,她打开手机扫了一下,点进去一看,正好有就业方面的政策、招聘信息等。“没想到这里有这

么多招聘信息,这两天有一家中意的企业,正想着去面试呢。”张霞说。

“扫一扫二维码,需要的材料和办理流程一目了然。”近日,惠农区园艺镇退休教师祁杰正愁去哪办户口登记变更时,发现楼道里张贴的数字政务门牌,一键扫码,选择相应办理事项,直观地了解政务事项的办理流程 and 资料准备情况,还有导航办理位置。“这种政务服务新模式,让群众通过扫描二维码就可知晓所办事项‘谁能办、在哪办、怎么办、需要啥’,群众找得到、看得懂、易操作,十分便捷。”祁杰说。

不仅是群众,数字政务门牌的上线也为企业提供了便利。近日,宁夏晶体新能源材料有限公司的邵先生到政务大厅办理该公司配套宿舍楼及人才公寓项目变更手续,由于该项目原负责人调动,初次接手的邵先生并不了解项目建设工

程规划许可证应该如何办理,去哪办理。正当他看着眼前一堆材料无从下手时,审批工作人员前来企业宣讲数字政务门牌的使用。在工作人员的指导下,邵先生通过扫描二维码,在事项搜索栏输入“建设工程规划”,便出现了事项办理流程、所需材料、办理地点等一系列业务信息,成功实现了“一码咨询”。

“刚开始办理建设工程规划许可证经常是缺什么补什么,现在只要扫一扫即可获取自助查询、线下帮办代办等服务,提前掌握所需全部要件,提出申请后,还有专人负责帮办,大大提高了审批效率。”邵先生表示,工作人员还通过提供帮办代办服务、派驻项目管家等方式,帮助企业明确各阶段审批所需要的材料,并一次性告知存在的问题,切实帮助企业降低成本、少走弯路。

程规划许可证应该如何办理,去哪办理。正当他看着眼前一堆材料无从下手时,审批工作人员前来企业宣讲数字政务门牌的使用。在工作人员的指导下,邵先生通过扫描二维码,在事项搜索栏输入“建设工程规划”,便出现了事项办理流程、所需材料、办理地点等一系列业务信息,成功实现了“一码咨询”。

## 让数字政务门牌走进千家万户

“我们正在针对群众反映的问题进行进一步完善,比如有群众反映有些事项在小程序里搜不到,后台建议配备智能客服,经过优化升级,现在该功能已完善。目前数字政务门牌的日活跃量在180人次,后期使用过程中,针对群众反映的问题再进行逐步完善。”负责开发数字政务门牌小程序的宁夏云拓网络科技有限公司技术负责人付继磊表示。

今年4月,银川市借鉴惠农区数字政务门牌经验,对数

字政务门牌进行优化上线。围绕民生事务、商事登记、投资建设等重点领域,以群众视角、用户思维出发,全面梳理高频事项清单,汇聚高频事项的基础信息、申报条件、办理地址、咨询电话等内容,编制完成该市100项高频事项办事指南,用通俗易懂的群众语言,让政务服务更接地气,让企业群众“一读就通、一看就懂、一点就会”。

惠农区审批服务管理局副局长杨涛介绍,下一步,惠农区

将力推数字政务门牌全覆盖,促进更多高频事项纳入服务范围,推出“跨省通办”“视频办”等服务,不断打造政务服务“最后一米”的数字化载体,形成智慧便捷、公平普惠的基层数字化服务体系,让政务服务实现从“可办能办”到“易办办好”的便利化升级。同时,将数字政务门牌的运营经验进行梳理总结,形成可复制可推广的典型案列,进一步助力提升全区政务服务水平和能力。

### 记者手记

“让数据多跑腿群众少跑路”已成为信息化社会的共识。“一网通办”“不出门办事”等创新做法提高了办事效率,降低了办事成本,受到了企业和广大群众的欢迎和好评。不过,由于网络功能和服务板块越来越多,对于一些很少上网、掌握数字化知识有限的人而言,经常会在网上“迷路”,难以快捷准确地找到办事所需的App“入口”。因此,设立数字政务门牌无疑是破解这一难题的好办法新路径。

惠农区创新上线数字政务门牌这一做法值得点赞。一方面,可以精准把握用户需求。目前政务服务软件较多,为用户提供了多样化的服务,但有些软件操作复杂,容易让人一头雾水。通过设立网上指路门牌帮助办事企业和群众理清头绪,办事更加便捷。另一方面,让办事流程更高效,减少沟通询问流程,也成为政府部门和基层干部的有益实践。

数字政务门牌顺应了当前企业、群众偏好手机端操作的办事习惯,打破了线上线下的壁垒,推动现实场景与数字技术深度融合。让企业和群众花最小的精力、用最快的速度及最少的环节把一件事办成办好,用“触手可及”政务服务助推营商环境的持续优化。

## 让政务服务“触手可及”

本报见习记者 张敏

## 三山里的精灵

### 精灵故事

## “才”貌双全的互生叶醉鱼草

宁夏日报报业集团全媒体记者 倪会智 见习记者 牛宝林 马对对 文/图

### 精灵档案



互生叶醉鱼草

广义的醉鱼草是一个属名,也是多种植物的名称。醉鱼草属是马钱科的一个属,该属全世界约100种,我国有29种4变种,除东北和新疆外,全国各地都有分布。如巴东醉鱼草、互生叶醉鱼草、大叶醉鱼草、醉鱼草、川滇醉鱼草、甘肃醉鱼草等,这些种类的特点是药用和观赏用。狭义的醉鱼草仅指醉鱼草这个植物,主要分布于我国江苏、安徽、浙江、江西、福建、湖北、湖南、广东、广西、四川、贵州、云南等省份。



在贺兰山的映衬下,醉鱼草姿态迷人。

有的花草,单听名字就知道很有故事,比如互生叶醉鱼草。只看名字,谁能想象得到,它开的花竟像一串串紫色的烟花呢?听说苏峪口国家森林公园有这种谜一样的植物,我们前来一探究竟。

6月10日上午,一批游客在景区松涛山庄下车,打算开始悠闲的登山之旅。“看,那里有几棵开紫色花的树!”顺着一名女士手指的方向看去,台阶上几棵“瘦弱”但花期正盛的植物进入了我们的视线。

“这是丁香吗?”

“肯定不是,丁香早开败了,而且丁香花也不是这样一串串的。”

“闻起来还挺香甜的哩。”

“几句‘品头论足’过后,两三只蜜蜂‘嗡嗡’地围了上来,落在细小的花瓣上。”

“这是互生叶醉鱼草,最好别碰。”一位景区工作人员走了过来,发出了善意提醒,“有轻微的毒性。”

原来它们开在那里,已等候我们多时。

和景区的某些“明星”花木相比,这三五株互生叶醉鱼草并不起眼,细看,它们个头三四尺高,花枝向地面垂坠着,有的长达1米左右,如同一条条绽放的紫色烟花。细小的花朵开得很紧密,四个小花瓣围着淡黄色的花蕊,椭圆形的



苏峪口国家森林公园里盛开的互生叶醉鱼草。

叶子螺旋式生长在花簇之间,叶与花互相衬托,轻风拂过,摇曳生姿。

在一株醉鱼草下,有一个“自我介绍”牌:互生叶醉鱼草,醉鱼草属,落叶灌木。6月下旬盛花期,花期长达1个多月,极富观赏价值。

“它真的能醉鱼吗?”

“我也因为好奇它的名字,所以多方了解过。李时珍《本草纲目》中记载过醉鱼草,说渔民采集它的花和捣碎,投入水中,鱼儿吃了就会浮于水面,就像醉酒一般,任人捕捞,不过据说现在已禁用了。它植株萌发力强,耐寒、耐旱、耐贫瘠及粗放管理,比较适合贺兰山的环境。”这位爱学习的景区工作人员介绍。

在《中国植物志》中有更加全面的介绍:醉鱼草的化学成分丰富而复杂,其中含醉鱼草甙等多种黄酮类,具有轻微的毒性,可使鱼轻度中毒,呈现醉酒状态。醉鱼草全株可用作农药,专杀小麦吸浆虫、蚜虫及灭子才等,算是一种益草呢!药用价值方面,醉鱼草也可圈可点。它性味微辛、苦,性温,有毒。具祛风除湿、止咳化痰、散瘀等功效,用于支气管炎、咳嗽、哮喘、风湿性关节炎等治疗。

夏季的苏峪口国家森林公园郁郁葱葱,各种植物在不同的高度上分布。油松、杜松、云杉等天然林木身姿挺拔,枝叶遮天蔽日;樱桃、丁香、蒙古扁桃等珍稀灌木遍布山谷沟壑,开出一个又一个花期。不知道在贺兰山这座动植物的王国里,还藏着多少神奇呢。

### 精灵物语

我们家族主要生活在南方,那里水草丰美,但是在贺兰山里也能偶见我们的身影,在这里,我们发育得更具韧性,更加耐旱。我们的名字有很多,是《本草纲目》中的“醉鱼草”“闭鱼花”,是《植物名实图考》中的“痒痒消”,是《中国树木分类学》中的“五霸蒿”,是《中国药用植物志》中的“阳包树”,是《云南植物志》中的“雄尾花”,是《安徽药材》中的“鱼鳞子”,是《除害灭病爱国卫生运动手册》中的“药鱼子”,是《闽东本草》中的“红鱼皂”……这么多名字,恐怕我是“马甲”最多的植物了吧?不过,万变不离其宗:我是一株美貌与智慧并存的草。

手绘:李雪