



买了单程票没赶上末班车

地铁赠送纸质车票弥补乘客损失

记者鞠

市民肖先生反映:在汉阳小龟山站准备乘坐地铁2号线前往汉口江汉路,在自动售票机购票后却被告知最后一班地铁已经开走了,票也不能退。自动售票机能否到时间就自动停售?

【记者探访】 末班车发车时才提示停止购票

“工作人员很负责,向我解释了票务政策。几元钱的车票倒是无所谓,主要是没坐车却花了车票钱,我心里有点不爽。”肖先生说,“既然车站还在发售车票,乘客就应该可以坐车,否则应将售票系统关闭。”

12日晚10时45分,长江日报记者“踩点”走进地铁香港路站。此时距地铁3号线宏图大道站往沌阳大道站方向收班仅剩4分钟。由于香港路站是换乘站,地下空间较大,记者乘手扶电梯下楼,再步行来到进站口外已是晚10时47分,车站广播正在提示开往沌阳大道站的末班车即将出发。记者看到进站口外大部分自动售票机已经关闭,只有两台机器仍可“卖票”。

记者快速买了一张前往沌阳大道站的单程票,快步通过安检进站,进站时没有受到阻拦。只是,还没下楼,记者就听到广播里传来“前往沌阳大道站方向的列车服务已经结束,请前往沌阳大道站方向的乘客停止购票进站”。此时正好是末班车发车时间——晚10时49分。

记者重新返回香港路站负一层,向工作人员询问可否退票。得知末班车已经开走后,工作人员表示,蓝色圆形单程票一旦售出就无法退票,而且不把车票投入闸机也无法出站,并提醒乘客末班车要尽量赶早。

【部门办理】 赠送纸质车票不让乘客吃亏

车票不能用也不能退,是否可以如肖先生所说的“自动售票机到时间自动停售”?

13日下午,武汉地铁运营公司相关负责人向记者解释,每个车站都开行两个方向的列车,但收班时间不同。通常,一个方向收班时,另一个方向还有列车。在这段时间里,各

车站还不能关闭自动售票机,这就可能出现市民买到已收班方向列车废票的情况。只有两个方向的列车都已收班,才能彻底关闭售票系统。

这位负责人称,根据武汉地铁票务规定,地铁单程票限当日有效,一经售出,概不退票。但乘客如果是刷卡进站没有赶上末班车,可以找到站内工作人员,将刚刚刷卡进站的记录消除,再由特殊通道出站。

这位负责人说:“我们也一直在为乘客能够赶上末班车想办法。在春运和节假日客流高峰期,车站工作人员会提前10分钟在站外引导乘客快速进站上车。末班车到站前3分钟,工作人员主动向到达车站的乘客发放补票凭证,乘客可从专用通道进站上车,出站时再补交乘车费。对于买了票却没有赶上末班车的乘客,武汉地铁运营公司将以发放纸质赠票的方式,弥补乘客的损失。乘客如购买了单程票却未赶上末班车,可找到车站工作人员换取一张等额的纸质车票,一周内凭此票进站乘车均有效。乘客如果是由于换乘没有赶上末班车,则不能获赠纸质车票。”

这些事,办好了

修路修出60多厘米落差铺了顺坡

网民:我是汉阳区永丰街董家店村9号远鸣汽车生活馆商铺的店主,门口在修建市政工程,导致路面和店铺有60多厘米落差,车辆出行不便。

汉阳区:接到投诉后,立即对现场进行了勘察。由于该路段正在进行路面施工,造成商铺经营人员进出困难。安排人员与店主协商,紧急在商铺门口临时铺设了一个顺坡或砌筑台阶,以方便经营人员进出。

中山大道吉庆街交通信号灯修复了

网民:中山大道吉庆街武汉美术馆旁路口的交通信号灯损坏一两天了,影响车辆出行。

江岸区:区交警大队已通知相关部门,及时修复了交通信号灯。

噪音扰民的松动污水井盖修好了

网民:汉阳区水仙门里街杏街可多超市门口有一个污水井盖松动,车辆经过时,噪音扰民。

汉阳区:接到投诉后,汉阳区城管委立即转告区联动办,派网格员调查核实,情况属实。区联动办立即联系污水公司负责人到现场修复了松动的井盖。

违停车辆发现一起处罚一起

网民:我是青山区杨春湖路青馨居小区居民,小区门口道路两边有很多私家车违章停靠,导致市民出行不便。

青山区:区交警大队已安排民警对违停的车辆进行劝离,粘贴违停告知单,发现一起处罚一起。今后将进一步加大对该路段的交通管理力度,保障道路畅通。(记者谭德磊整理)

指示牌显示“停车场已满”却空空如也 东湖风景区:已修复,停车位均向游客开放

记者谭德磊 晋晓慧

网民留言:我最近经常来东湖绿道游玩,驾车赴东湖沿途都在看设置在二环线上的停车场引导指示牌。从东湖宾馆到省博物馆沿线的3块停车场引导指示牌都显示梨园小门停车场“已满”,而我开车到梨园小门却发现该停车场空空如也。请问梨园小门停车场是否向普通游客开放?是否是预留的“特权停车位”?如果引导指示牌不能正确显示真实信息,又有何用?盼服务更精细化。

【记者探访】 指示牌显示正常 停车场对外开放

13日上午,长江日报记者到武昌东湖路蔡家嘴附近,发现网民反映的停车场引导指示牌上显示:梨园小门停车场有可用停车位19个。记者随后来到东湖风景区梨园沿湖大道一侧,找到了梨园小门停车场。由于正值工作日,又是下雨天,停车场内停放的车辆较少,可用停车位很多。门口的管理规定牌上显示:停车场车辆收费标准为小车5元/次(30分钟内免费),停车场开放时间为每天8时—17时。现场工作人员介绍,该停车场共有40多个停车位,均面向公众开放,车辆按次收费,每天17时以后不收费。

【部门办理】 系统已修复 为游客提供更好服务

东湖风景区管委会相关负责人介绍,梨园小门停车场一直按物价部门批准的收费标准向所有游客提供停车服务,不存在预留“特权停车位”现象。对于网民提到的3块停车场引导指示牌均显示“已满”,这位负责人表示,经过调查,是由于设备出现故障后,停车场智能交通管理系统自行设定造成的。接到网民反映的情况后,东湖风景区已联系维修人员对停车场智能交通管理系统的4块引导指示牌进行了维修,确保显示的信息准确。“今后,我们将密切关注引导指示牌信息,发现问题后及时维修,为游客更好地提供服务。”

据了解,除了梨园小门停车场,离梨园正门不远的东湖海洋世界停车场可停放约280辆车,每车按10元/次收费;位于渔光小路、紧邻东湖绿道入口“湖光序曲”的东湖楚风园停车场有1100多个停车位,白天每车按6元/次收费,夜间每车按8元/次收费(30分钟内免费,1小时内3元/次)。这3个停车场共有1400余个停车位,均向市民、游客开放。



13日上午,东湖路上的停车场引导指示牌已修复
记者谭德磊 摄

网民声音>>> 效率高群众欢

@ 刑:当天留言后,第二天早上收到来自房管部门的回复电话,表达了对我们小区无停车位停车一事的知晓及处理情况,让我感到政府工作人员在为民办事。谢谢!

@ 李尧江:市民留言办结率提高的同时,反映的问题解决后的长效机制——防止反弹亦是重点!成绩有目共睹,未来仍需努力,加油!

@ 龙马:投诉有回音,这说明武汉市职能部门改变了工作作风,进行换位思考,关心群众疾苦,让我们老百姓时时刻刻都感受到了党的温暖。为人民公仆点赞!

@ 凌子:为迅速解决所反映问题的相关部门点赞!相信市民希望看到的就是:高效率的状态!

@ 国家队:效率高,马上办,群众欢!

@ 飞雁:凡关系到人民群众利益的事都不是小事,为老百姓办实事效率高,赞一个!

@ 留名:“武汉速度”提升,群众满意度就会上升!赞一个!

@ 吴锐:民有所呼,我有所应,是一大实事。(记者汪洋整理)

我市工业项目帮办代办现场会在江夏区召开 全力服务招商引资“一号工程” 打造行政审批“江夏速度”

昨日,我市工业项目帮办代办现场会在江夏区会议中心召开。会上,江夏区行政审批局和帮办专家分别作了题为《奋力拼搏赶超,推进“三办”改革》和《系统集成、综合预审、平行推进、速度倍增》的交流发言。市政办有关负责人对江夏区政务服务与帮办代办工作给予充分肯定,并指出江夏区在审批服务“江夏速度”方面的探索与创新、以标准化引领“三办”改革的做法以及开展的“五项服务”令人印象深刻,值得学习借鉴。

据悉,今年以来江夏区行政审批局认真贯彻落实市委、市政府及市审改办关于推进审批服务“三办”改革精神和要求,以行政审批改革为契机,努力实现审批事项最少、审批流程最简、审批时限最短、审批服务最优环境的目标。

3月31日,江夏区行政审批局启动了“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式,实现了审批职责、审批事项、审批环节“三个全集中”,完成了区国土局等18个区直部门116项行政许可事项,和41名审批人员的划转工作。按照“三办”改革要求,截至5月31日,共办理行政许可事项4749件,踏勘261次。



江夏区市民之家公众微信平台

“保姆式”精准服务 助企业最快速度办理审批手续

7日,武汉协力诚精密制造有限公司终于拿到建筑工程施工许可证,只需在建设局窗口办理安全措施审查等施工许可的前置手续,即可开工新建生产车间。该公司有关负责人李燕说:“企业最宝贵的是时间,办事节省时间就是帮我们赢得先机。”

武汉协力诚精密制造有限公司位于江夏区藏龙岛科技园,是一家主营电子产品及汽车零部件销售的企业。3月初,该公司需新建两个生产车间,但在办理施工许可证时遇到了麻烦。

5月23日,协力诚公司办事人员来到江夏区行政审批局,该局负责人了解情况后,25日即派四名办事人员赴藏龙岛走进企业,帮助企业查阅报建资料,为企业制定办证程序清单,倒排时间,争取让协力诚在5月底就拿到证。

然而,协力诚公司在办证期间,办事人员岗位调整,事情又被耽搁下来。本月3日,协力诚公司只好委托施工方人员继续办理,因施工方对业务不熟,江夏行政审批局决定让帮办人员跟踪服务,在办事流程单上标注需联系的单位和电话,让企业不致走冤枉路。最终协力诚在7日顺利拿到施工许可证。

“办施工许可证需要9种资料,而我们当时只准备了3种。能这么顺利办下来多亏区行政审批局跟踪服务,跟‘保姆’似的每天打电话问进度,告诉我们接下来该怎么办。”昨日,李燕介绍,起初她们完全不懂办事流程,以为先跑消防再跑施工证,哪知跑了几个月才发现顺序反了,白白浪费时间。“要不是我们中途换人了,有行政审批局帮忙估计一个星期就好了。”

江夏区行政审批局负责人说:“只有想企业所想,急企业所急,才知道如何帮助企业,进而推动招商引资‘一号工程’。”他介绍,为更加精准服务企业,区局会及时参加区规委会、招商会、重大项目协调会、“千名干部联系企业”问题协调会,第一时间了解招商和企业动态,掌握企业需求。

此外,江夏区行政审批局先后与区内企业



区行政审批局帮办团队为协力诚公司详细解答办理施工许可证的手续及所需资料 吴付强 摄

金盘电器等7家重点项目投资方面面对面交流,拟定“个性化”帮办措施,帮助企业做好审批准备工作。将27个项目纳入企业帮办项目库,安排帮办专家和审批人员跟踪指导。目前,区局运用省投资项目联审监管平台,已先后为100个投资项目提供线上帮办服务。

市民多上网少跑腿 细致服务更有人情味

武钢资源集团乌龙泉矿医院需办理换证手续。放在过去,医院办事人员会按部就班到纸坊城区的行政审批局办手续,而现在办事人员不用再来回折腾,直接上网就能办好手续。

上月10日,医院工作人员登录江夏区行政审批局网站,根据指引准备所需资料,将资料拍照直接传到该局。两天后,行政审批局人员上门查勘核实情况。由于当日勘验现场未合格,立即指导整改,又两天后医院将整改现场拍照再次上传,行政审批局于16日再次上门勘验。这次查勘通过后,区局在17日通过,以快递形式下发新证。

乌龙泉矿距离纸坊街约需40分钟车程,区行政审批局政务上网后,免了市民跑腿办事,让数据跑而不用市民跑,整个办完只用了一周时间。

群众办事省时省力的背后,是政务数据在后台的飞速传输。

江夏区行政审批局依托云端武汉,导入了116项划转事项和24项入驻事项信息,完成与市区统一平台对接。建设江夏区电子政务平台,搭建“江夏区市民之家”微信公众平台,实现部分事项手机在线咨询、查询、申报、办理。微信扫一扫,就能登录到办事平台,输入咨询信息的,平台自动推送需要准备的资料,不用来回跑,而拍照上传后,只需在家等着,证件就会快递而来。

为给市民提供更加专业高效的服务,区行政审批局把服务进一步做细、做实。按照“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”要求,区局聘用了33名帮办服务人员,进行统一培训和科室实践学习后,充实到帮办服务区、咨询导办区、排队叫号区、窗口受理区,统一发

证区,审批服务进一步提速。截至目前,共收到感谢(表扬)信214封,锦旗8面。

借智借力 率先组建审批改革和智慧政务专家智库

“行政审批工作只有本身环节设置得更加科学合理,才能有效运转和高效服务。”江夏区行政审批局负责人介绍,区局与中国地质大学(武汉)、中南财经政法大学以及武汉海德智库管理有限公司合作,对江夏的行政审批工作进行顶层设计和细节优化。

区局与中国地质大学(武汉)合作,成立了“行政审批改革协同创新中心”,重点在制度建设、中介管理、流程再造、法律法规等方面进行设计,开展了前期审批改革工作和政务服务环境的评估,进一步查找存在的问题。

与中南财经政法大学建立合作,成立了“武汉(江夏)大数据研究中心”,重点在政务服务大数据、智慧政务云平台建设等方面进行设计。

与武汉海德智库管理有限公司建立伙伴关系,聘请12名土地、建设、环保等方面专家组建项目建设帮办专家指导团队,启动“3+N”模式(1名帮办专家,1名帮办人员,1名审批人员,加上园区代办人员、企业办事人员、中介人员等),深入企业摸排,为6个项目制定“私家定制”建设方案,为27家企业提供上门服务、帮办服务。

在专家帮助之下,不断优化审批流程,打造出审批服务“江夏速度”,制定了3.0版《江夏区工业、服务业建设项目审批流程图》。新流程图采取事前预审、倒排工期、资源整合、收费后置等方式,将审批时限由原61个工作日,压缩至25个工作日。

采取“三办”融合的形式,将医师执业注册、护士变更注册、出版物经营许可证等行政许可类事项,办理时限均限制在20分钟以内立等可取。“一次办”事项112项(小项277项),占比79%,为进一步提速提效,江夏在原先承诺时限已较法定时限压缩74%基础上,又创新设定快审时限,较法定时限平均减少90%以上。

撰文:王佳 林敏