



市民目前仍习惯于在人工服务窗口办事。(本报记者 摄)



市行政服务中心的非税自助缴款打票机已暂停服务。(本报记者 摄)

一边是排起长龙的人工服务窗口，一边是无人问津的自助终端，在各级行政服务中心，这样的冰火两重天现象存在已久——

审批自助终端为何成了摆设？

本报记者

被冷落的自助终端

上午9时半，市行政服务中心各个窗口迎来办事的“早高峰”，不少热门窗口前甚至排起了长队。

不过，与窗口的火热不同，在市行政服务中心北门口，13台不同规格与功能的行政审批自助终端则略显寂寞，偶有办事的群众稍作停留，也只是使用了其中的1台交通违法自助处理机和3台房产交易自助服务机。

另外9台行政审批自助终端在记者观察的1个小时内，均无人问津。其中，人社部门的自助社保查询机刚刚撕去“维修”字样的纸条，而财政部门的2台非税自助缴款打票机屏幕则显示“暂停服务”字样。

据现场的工作人员介绍，除了交通违法自助处理机以及3台房产交易自助服务机，另外9台分属国土、税务、公安、财政、人社、住建等部门的自助终端，其使用率相当低。而她与其他2名同事负责的房产交易自助服务机也处于试运行阶段，最多的一天只接待了8批办事群众。

行政审批自助终端遭遇冷遇在宁波并非个案。在鄞州区、海曙区以及江北区的行政服务中心，记者均发现了行政审批自助终端被闲置的情况。以鄞州区行政服务中心为例，记者在1号门、2号门的进口处以及1楼电梯口共发现了5台人

自助终端其实挺好使

行政审批自助终端为何遇冷？加强引导与服务以后是否有所改善？

据了解，我市目前拥有行政审批自助终端的部门中，人社部门及公安部门投放的时间相对较早，布点也较多。但记者走访时发现，由于引导服务到位，公安部门投放的

社部门的行政审批自助终端。据现场工作人员介绍，4台新款的行政审批自助终端与老款最大的区别在于，老款可打印盖有红色印章的证明，而新款只能打印盖有黑色印章的证明。

虽然在1楼放置了5台行政审批自助终端，但记者在现场均未发现有办事群众使用该自助终端。随后，记者在2楼商事登记服务区以及3楼不动产登记服务中心又发现了3台行政审批自助终端，同样使用者寥寥。其中，商事登记服务区的“最多跑一次”自助服务终端（属于市场监管部门）已出现故障，无法显示网页；不动产登记服务中心门口的不动产打印终端及不动产自助建档终端（未通电），甚至已隐藏于“最多跑一次”改革宣传易拉宝的身后。

据知情人士透露，一台行政审批自助终端加上5年的运维费用在10万元左右。我市目前拥有行政审批自助终端的部门已涵盖人社、公安、国土、住建、税务、财政、市场监管等十来个。上述部门的行政审批自助终端有国家部委、省属部门的“固有动作”，也有不少是市级部门的“自选动作”。“这些行政审批自助终端已或多或少地在各级行政服务中心投放，如果不加以利用，着实有点可惜。”该知情人士说。

行政审批自助终端，其使用率远超人社部门。

以出入境证件办理为例，公安部门相继投入的港、澳、台本式签注机，出入境自助填表系统，港、澳、台自助签注机，出入境自助取证机等行政审批自助终端边上，大多配备了导服工作人员。

在市行政服务中心以及宁波市公安局海曙分局，记者都发现有工作人员引导办事群众操作公安部门投放的行政审批自助终端。在工作人员的指导下，办事群众对行政审批自助终端有了良好的体验，为其今后使用该自助终端打下了良好的基础。

据市行政服务中心工作人员介绍，市行政服务中心出入境行政审批自助终端目前的使用量已超过150人次。反观人社部门推出的自助终端，虽然数量众多，但由于未配备导服人员，其使用量远低于公安部门。

行政审批自助终端好不好，体验过的办事群众最具发言权。在走访中，记者随机询问了10名办事群众，其中有8名不知道审批部门推出的行政审批自助终端。理由大体是不知道可以通过自助终端办理审批事项，也不知道这类自助终端在哪里，更不知道这类自助终端有哪些服务，如何操作。

有2名办事群众了解部分行政审批自助终端的功能。其中，徐先生因违章处理前派出所缴

升级版自助终端明年上线

除了加强宣传与引导，合理整合各个部门的行政审批自助终端，也是我市推进“最多跑一次”改革的重要抓手。记者在采访中了解到，无法分辨各类行政审批自助终端的功能，是办事群众“冷落”自助终端的原因之一。“这么多的行政审批自助终端，想要办事还要在林林总总的自助终端里找一遍，实在太麻烦了。”前来办事的周女士告诉记者。

不过，周女士的困惑将很快成为过去。记者昨日从市审管办获悉，我市综合类行政审批自助终端的推出已进入最后冲刺阶段。目前，4台综合类行政审批自助终端

纳罚款时，得知市行政服务中心的交通违法自助处理机可直接缴纳交通违章罚款，好奇心让他决定一试；而张女士之所以了解行政审批自助终端的功能，得益于工作人员的引导与帮助，让她在行政审批自助终端上顺利完成了购房资格核查。徐先生与张女士使用行政审批自助终端后，均对其大加赞赏。

记者在各类行政审批自助终端上进行了尝试，发现多数行政审批自助终端操作并不复杂，甚至可以说是又快又好。以居住证办理为例，记者只花了1分钟便在人社部门的行政审批自助终端上打印了所需的社保证明及就业证明。在服务窗口人满为患及窗口工作人员休息的时候，使用行政审批自助终端能完成部分简单事项的办理。

诚然，办事群众使用后良好的口碑，是对行政审批自助终端最好的肯定。但如何加强引导与宣传，让更多的办事群众认识、了解行政审批自助终端，让使用行政审批自助终端成为群众办事的新常态，或许是破解行政审批自助终端遇冷的关键。

已在市行政服务中心西门试点上线，支持153个行政审批事项的自助办理。

“近期，我们还将在该自助终端上添加48个行政审批事项，力争最终达到406个。”负责综合类行政审批自助终端项目的市审管办法规与督查处处长周兆斌告诉记者，鉴于部分行政审批自助终端已出现利用率不高的情况，市审管办已在综合类行政审批自助终端试点上线前，对我市千余个行政审批事项进行了初步筛选。可在综合类行政审批自助终端办理的行政审批事项以个人、民生类为主，且该事项的办理量较高。

据介绍，综合类行政审批自助终端将由市审管办牵头，统一开发。各区县(市)及市级部门今后将不再单独推出行政审批自助终端。“该自助终端的推出，将有效解决政府部门重复投资、自助终端各自为政杂乱无章的问题。”周兆斌说，按照计划，在市行政服务中心试点后，该自助终端将于明年1月在各区县(市)及社区、街道内试点，以便进一步优化自助终端上的行政审批事项及界面。如试点顺利，该自助终端将于明年2月逐步向全市推广。

据透露，在全市推广综合类行

评说

自助终端成摆设是一道考题

行政审批自助终端系统被称为“不见面审批”，它给市民带来了许多便捷，除了市民再也不会遇到进门难进、脸难看、事难办之类的问题外，还能减少工作人员的工作量，提高工作效率，节省办事群众的时间。然而，科技进步的产物目前还没有发挥应有的作用，审批自助终端受到冷落成了摆设。

对于新生事物，人们总有个接受和适应的过程。就像医院挂号，当初由人工挂号改为电脑操作时，就很有难度，因为操作者不熟练，挂号速度比人工还慢；不久操作者熟练了，就医者就充分享受了它的快捷；现在，自助挂号收费终端机在医院大厅都是，大家习以为常，且大多数人操作自如，即使不会操作的到人工窗口挂号付费，排队者也少了许多。

审批自助终端成了摆设，浪费了政府有限的资源，无疑是可惜的。要使自助终端“热闹”起来，关键是职能部门要加强服务，在现场安排导服人员，主动自觉地引导、帮助市民办事，而不是审批自助终端一放了之。医院自助挂号收费终端投放

政审批自助终端后，我市将加大宣传力度。在该自助终端推广的基础上，我市还将推出24小时自助服务区，在各级行政服务中心及人流密集的区域搭建24小时“不打烊”的审批服务中心。

“我们希望通过打造24小时‘不打烊’的审批服务中心，让行政审批离办事企业、群众的需求更近，让服务更加深入人心，让改革更加惠民。”市审管办相关负责人说，改革最终的目标是：凡办事群众可自助办理的事项，在自助终端、手机上便可轻松办理。

之初，不仅有医院安排的导服人员，还有一些志愿者在做导服工作；现在到银行大厅的自助终端存取款和转账，旁边也有导服人员帮助。毕竟，人们对于自主终端的认识程度有差异，年龄不同、学历不同，理解和操作能力自然不同，我们要考虑到大众化适应的问题。何况，审批自助终端只是一台机器，所谓的人机对话是预先设置的，它的“回答”面对的是市民普遍性的问题，呈现在市民面前的是格式化的模式，如果遇到市民提出的带有个性化的问题时，自助终端就给了市民一个满意的答复，这就需要导服人员释疑解惑。另外，要保证审批自助终端的健康运行，完善它的管理系统。从报道来看，有这么多的审批自助终端“病号”，为什么不及时修一修呢？

说到底，设置审批自助终端是为市民办事提供更多的便利，但是如何用好它、让其发挥更大的作用，实际上也是在考问职能部门的服务质量。希望服务窗口的工作人员能答好“便民卷”，把为市民提供的优质服务真正落到实处。

(李国民)

“美丽宁波 环保在行动”之“绿色先锋”系列报道

环境监测员 数十米高平台上“捕捉”有机污染物

记者 冯璋 通讯员 陈晓东

在大气环境的各种污染物中，二噁英是一种持久性有机污染物，是人类工业生产活动产生的副产品，对人体有致癌、致畸、致突变危害性。

昨天，市环境监测中心二噁英小组的工作人员对位于北仑的光大环保能源(宁波)有限公司进行了二噁英的监测。需要指出的是，这样的监测相关企业一年要接受4次。“只有保证每家相关企业都能达标排放，才能保证二噁英这样的有机污染物不危害人类的健康。”负责采样、监测的高级工程师李申杰说。

一大早，李申杰就和同事驱车一个多小时来到了光大环保能源(宁波)有限公司。“这家公司是一

家生活垃圾焚烧企业，每天有1500吨的生活垃圾在这里焚烧处理，而焚烧一般会产生二噁英。”李申杰说，在我市，有近30家企业列入二噁英重点排放企业名单，主要包括垃圾焚烧、再生有色金属冶炼、化工等行业，这些企业每年会接受政府部门的监督性监测。

不过，污染源废气中二噁英监测与其他污染物监测有所不同，它是废气污染物监测中最为复杂和麻烦的。监测首先就要取样，这就需要工作人员爬到企业的监测平台上。按照环保监测对采样口的要求，监测平台通常设置在距离地面30米至40米高的排放筒上，以保证排气筒中烟气的稳定。但想要爬到三四十米高的平台也不容易，因为这里的楼梯坡度在80度以上。为此，工作人员只能徒手攀爬，上

到监测平台后再把设备吊上来。“由于二噁英废气采样设备众多，其中最重的设备有40公斤左右。有些企业没有吊装设备，工作人员就只能采用人工吊运或手提肩扛。”李申杰说。

“和其他污染物的取样不一样，因为二噁英的含量极其微小，所以按照采样规范一个样品要采集2个小时以上，一是为了富集一定量的达到仪器的检出限，二是为了使采集的样品更具有代表性，防止工况瞬时的波动影响监测结果。”李申杰介绍，而这样的样品需要3个。也就是说，加上设备吊装、安装以及拆卸的话，工作人员要在这个平台上守候整整一天。

记者注意到，烟道里的废气从采样枪枪嘴进来以后，首先要经过一个滤筒，对废气中的颗粒物进行

收集，然后废气经过一个冷凝装置，把烟道里的水分冷凝下来，再用树脂对废气中的二噁英进行吸附，最后经过主机体积计量后排放。一般来说，每个样品需要采集标态下的废气2立方米以上。

“在对样品进行处理前，除了树脂吸附的二噁英外，还需要把滤筒收集的颗粒物以及冷凝水里的二噁英也分离出来进行合并，然后进行检测。”李申杰说，按照国家标准，每立方米废气中二噁英的毒性当量浓度不得超过0.1纳克。

取样完成后，李申杰他们还要在实验室里对这些样品进行检测分析，确定二噁英含量。这个过程通常需要两周至三周。“根据我们和其他监测单位的监测情况，宁波这近30家的二噁英重点排放企业都能做到达标排放，因此市民们可以放心。”



环境监测员在进行二噁英监测。

(冯璋 摄)