

“公述民评”聚焦“营商环境优化”，近3个小时曝光25个问题 办事窗口推荐“黄牛”代办 刚注册完个人信息就遭泄露

本报记者 方力 通讯员 费颜

昨天下午，杭州市2023年“公述民评”上半年第二场面对面问政，聚焦“拼经济 营商环境优化”主题。

良好的营商环境如同清新的空气，同时也是个易碎品。在全国工商联发布的《2022年万家民营企业营商环境报告》中，杭州连续第4年得分排名第一。成绩是亮丽的，但不可否认，仍有优化的空间。

办事大厅黄牛在窗口兜售代办业务、公开电话始终无人接听，刚注册完个人信息就遭泄露……昨天的问政现场，对杭州营商环境的把脉问政持续了近3个小时，共曝光了25个问题。



公述民评现场 王川 摄

办事窗口推荐“黄牛”代办 想省事就找他们

“数字化”一直是杭州极具辨识度的标签，可有时老年人却无法跨越数字鸿沟。据市民叶先生反映，他想办理互联网销售的营业执照，但该业务在滨江区行政服务中心没有窗口，需要网上申报，无奈自己年纪大了不太懂操作，需要指导却找不到人。

暗访镜头中，滨江区行政服务中心工作人员把问题扔给了西兴工商所。西兴工商所的工作人员同样表示无法受理，并表示没人也没空帮忙指导。

在余杭区行政服务中心的暗访现场，更匪夷所思的一幕出现了——想咨询个体户办理营业执照，结果工作人员推荐了某服务公司代办。“你们自己要线下去跑，而且最起码跑两趟。”一旁的代办人员表示，他们代跑，收费一千块钱。

询问代办是否靠谱，工作人员表示，“靠谱的，每天在这里，你想省事一点找他们，想自己弄就麻烦一点。”

后经余杭区市场监管部门及部分街道核实，办理该业务根本不需要多次跑。

服务不好，甚至推荐黄牛代办，余杭区相关负责人对此深感抱歉：“我们虚心接受，照单全收，在服务和管理方面确实存在短板和漏洞。”

公开咨询电话打不通 投诉才有回复

人才招聘现在是各级政府的重中之重，然而人才路上遇到的第一个窘境，却是打不通申请咨询电话。

曝光的视频中，章先生申报杭州市高层次人才分类认定，上传了两次材料都被驳回，想咨询原因，公示的咨询电话却形同虚设，“投诉之后才有人来联系我。”淳安的方先生也遇到了同样的窘境。

记者拨打了《高层次人才分类认定申报管理系统》公示的联系方式，发现淳安县与富阳区语音提醒已改号，但改过的号码不是无人接听，就是用户正忙。

淳安县相关负责人表示将建立督察机制，确保提供更加优质的咨询服务。富阳区相关负责人表示将进行全方位排查，确保公示的信息、电话能够准确无误。

刚办好工商注册 个人信息就被泄露了

个人信息被泄露是个老大难问题。

一位民评代表在担任国企法人代表期间，经常会收到五花八门的陌生电话短信轰炸：“把法人的姓名跟手机号码公布在网上，是本着信息公开的初衷，但却影响了我的正常工作和生活。”另一位民评代表刚办好工商注册，还没有上车，就接到陌生电话了。

到底是个人泄露还是整个系统有问题？

杭州市场监管部门相关负责人表示，从前期排查来看，信息泄露的原因是多方面的，因为市场监管部门在办理营业执照的同时，社保、医保和公积金等一网同步办理，多个部门共享网上信息。他们已经采取一些防范举措，首先加强对系统的工作人员权限账号的管理。

杭州市数据资源局回应，难以判定是哪一个环节数据出问题，但整个数据安全应该是在严格的管控过程当中。他们将联合网信办、公安局等多个部门，通过解剖一只“麻雀”，看看里面是否存在一些问题。

专家： 多些价值判断，少点技术判断

现场曝光的，还有老百姓关注的预付式卡消费陷阱、网红夜市经济关停等问题。

点评专家舒中胜建议，在营造营商环境的时候要多些同理心，多点换位思考，多点代入感，事情才会办得非常舒服，即便办不成，你能跟人家说清楚，人家也能够接受，“我还要重温一段大家都非常熟悉的话，多些价值判断，少点技术判断。”

“说大白话就是，老百姓来办事，如果这件事情价值上可以办，就给他办，技术环节上不好办，也要一路绿灯给他通行，想尽办法搞定。通知、文件说明少发一点，多做点实事，这样营商环境就好了。”舒中胜说。

值得一提的是，有一城区提出“兜底窗口”的工作思路，得到了不少点赞。意思是，要加强业务培训，切实提升服务理念，使群众到了大厅，到了任何一个办事服务中心，能够让他的问题、疑问，包括网办、掌办的服务，都能兜底办理掉。

无人机最高飞到近400米，超高飞行12分钟 多次破解电子围栏限高，男子被罚1500元

本报讯 无人机也可能涉及“黑飞”，违反相关管理规定甚至要追究处罚。

近日，杭州市滨江警方处置了一起相关案件。一名男子因擅自破坏无人驾驶航空器电子围栏，被警方依法作出行政处罚，罚款1500元。

5月25日深夜，杭州市滨江区公安分局西兴派出所接到线索称，辖区内有一名男子涉嫌擅自破坏无人驾驶航空器电子围栏。

西兴派出所立即对此事展开调查，并传唤了该名男子。男子姓白，是滨江区一网络科技公司的拍摄剪辑人员，平时会开展一些无人机航拍拍摄作业。

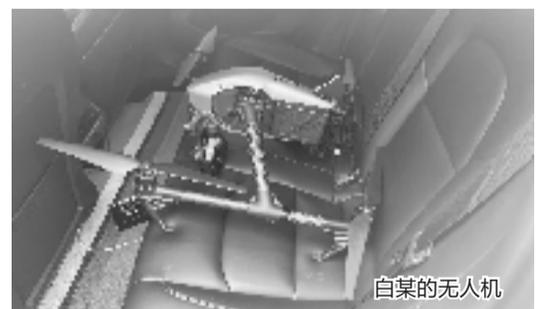
经调查，白某在4月30日至5月24日期间，多次利用破解程序对无人机电子围栏进行破解，达到在限飞区超高飞行的目的。

电子围栏是一种通过无人机飞行控制系统在相应电子地理范围内划出特定区域，用于避免无人机侵入特定空域。以滨江区的奥体博览城一带为例，该区域属于杭州市内的无人机限高区域，大部分无人机在此处飞行，高度不能超过120米。

为了拍摄到所谓更好看的画面，白某未向相关部门申请解禁限飞区，而是选择通过软件破解电子围栏，从而达到超高飞行的目的。

据查，白某最高一次超高飞行的高度达到了393米，超高飞行时间达到了12分钟。

西兴派出所民警靳哲表示，限高区的设置主要考虑到两方面，一方面是为了特定区域内的安保需求，如亚运场馆、机场、人群密集场所等。另一方面则是为了高空飞行器的安全，“393米的高度，已



经达到了一些直升机的飞行高度，且奥体中心周边空域存在民航飞机飞行航线，这个高度也可能干扰民航飞行器的正常飞行。”

白某破坏无人机电子围栏的行为已违反了《浙江省无人驾驶航空器公共安全管理规定》。此外，民警在调查中还发现，白某在进行无人机超高飞行时，没有征得飞行管制部门的批准，本人也没有按规定持有无人机驾驶证照。

本报记者 谢春晖 通讯员 王怡蕾