

“一网通办”四周年，市农业农村委行政服务中心转型服务迈上新台阶

提升窗口形象，全面优化农业农村领域政务服务

四年来，市农业农村委围绕市、委市政府关于深化“放管服”改革，优化营商环境，构建最简、最优、高效的政务服务体系的要求，转变政府职能，树立全面服务理念，服务行为更加规范、办事效率不断提高，结合上海都市农业发展特点，转变传统为农服务方式，推进服务型政府建设不断迈上新台阶。

□记者 赵一苇

2022年是“一网通办”改革的第四年。四年来，市农业农村委围绕市委、市政府关于深化“放管服”改革，优化营商环境，构建最简、最优、高效的政务服务体系的要求，转变政府职能，树立全面服务理念，服务行为更加规范、办事效率不断提高，结合上海都市农业发展特点，转变传统为农服务方式，推进服务型政府建设不断迈上新台阶。市农业农村委行政服务中心提供的服务内容实现了从生产型(如农药、种子、兽药、饲料和饲料添加剂等生产经营许可)向生活型(如城市伴侣动物、观赏鱼等经营服务审批)，生态型(如长江大保护、十年禁渔背景下专项监测特许审批)的延伸，服务模式实现了从相对松散型向集中化、标准化转变，从线下纸质型向线上数字化转变，从窗口接待型向综合服务化转变。

“客服式”接待 树立优质窗口形象

作为市农业农村委“一网通办”平台面向群众的第一扇窗口，行政服务中心多年来不断强化暖心服务理念，努力为广大群众提供优质的服务，树立良好的窗口形象。农药经营企业住所、经营地址、仓库地址是否可以不一致？海洋渔船捕捞许可证即将到期，但渔船东驻地位置偏远、交通不便，如何及时续证？……工作人员每天都要接待这样琐碎繁杂的问询，对此，他们立足乡土，为农业主体提供耐心解答服务。在细节上，他们更是融入了暖

心的人性化思考。比如非工作时段以承接咨询和办理急件为主，尽量不打扰办件联系人的正常休息；在联系企业之前，先主动做好“备课”，把握企业的诉求点、困难处，在具体沟通时有的放矢；疫情期间，行政服务中心启动了应急响应预案，所有办公电话设置为自动跳转公务手机，服务人员坚持居家办公，为企业急办事项开拓了非工作时段贴心服务。

行政服务中心在开展相关工作的过程中不局限于部门的“自留地”“责任田”，无论是电话或者网络申请咨询，工作人员都会耐心细致地予以接待。对不属于本部门工作范围的其他涉农事项也会尽己所能提供办事途径，从不一推了之，对于窗口职能之外的投诉与举报他们也会妥善处理。荣获2021年度市“一网通办”立功竞赛活动个人二等奖的蒋春原本在执法总队动物检疫科任副科长，习惯以“甲方”的状态工作，来到综合咨询窗口后，心态快速转换到“乙方”位置。在日常接待实践中，他学会耐心倾听来访来电者的诉求，虚心听取当事人意见，与他们深入沟通交流，然后再寻求合适的途径做出解释或引导。他表示，这样的处理方式能给予对方更好的感受，有助于维护市农业农村委的窗口形象。

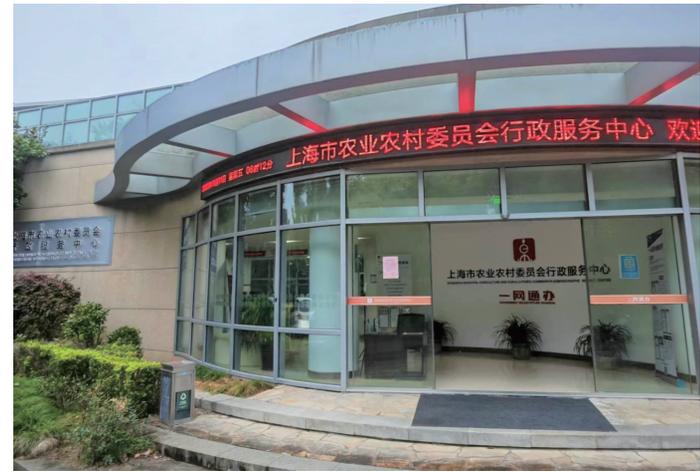
组建专业团队 为高新企业解决急难愁盼问题

近年来，市农业农村委着力完善体制机制，深化窗口人员配备，特别是去年10月，行政服务中心工作团队重组，从市农业农村委执法总

队抽调了5名“精英”，其中1名为副处级领导，负责中心的管理工作，4名同志负责综合咨询、种植业、畜牧业和渔业窗口的服务。中心所提供的服务不再是简单的收集材料或初步审核，而是更加专业化的业务咨询与办理。工作人员可以为来访者提供更多法律以及行业方面的专业信息，更有效地为企业解决急难愁盼问题。行政服务中心的服务对象也从传统农业主体向涉及高新技术的企业拓展。

在良好营商环境和政策利好的推动下，不少高新技术企业把总部和产品研发部门设置在上海。不久前，一家新型宠物饲料企业想要推出半固态、液态宠物饲料和添加剂预混合饲料，在线上咨询审批事项。由于产品不同于市场上主流的固态饲料，所需的申报材料也有所不同。究竟需要哪些材料？如何捋清审批盲点？畜牧窗口的服务人员充分了解企业诉求后，帮助企业分析产品归类，再对归类产品所需的申报材料逐条解释，尤其对工艺流程和生产设备进行详细解析，让企业少走不少“弯路”，加快了企业的获证时间。新品饲料也因此成功推广上市，一经推出深受“爱宠族”的青睐，也巩固了上海在饲料生产行业的优势地位。“多亏了行政服务中心工作人员专业的分析和建议，帮助我们在推陈出新的道路上减少了不少阻碍。太感谢他们了。”企业负责人说。

此外，行政服务中心的服务对象还会涉及宠物医院等新业态，专业团队也会对此做出相应的建议，引导行业规范经营。



全方位立体式服务 营造良好营商环境

依托信息科技，市民得到的服务越来越便捷，行政服务中心坚持全时段、全方位、全覆盖，帮助当事人实现随时、随地、随身服务。

“全程网办服务优，化繁为简解企忧”。今年8月，上海市外高桥国际贸易营运中心有限公司赠给行政服务中心一面锦旗，以感谢行政服务中心数月以来在农业野生植物进出口审批工作中给予企业的支持与帮助。

上海市外高桥国际贸易营运中心有限公司位于上海自贸试验区外高桥保税区，是外高桥保税区内规模最大、实力最强的贸易物流综合服务商。今年4月，出于开展化妆品进出口业务的需要，企业通过“一网通办”向市农业农村委提交了农业野生植物进出口申请。彼时正值上海新冠肺炎疫情暴发，行政服务中心确保“线上服务不停歇”，在收到该企业的申请之后，工作人员立即就申报数量的准确性、内容填写的规范性、证明材料的完整性等问题与申请人进行沟通，为企业解决申请中遇到的申报商品中涉及的监管物种含量测算复杂、到货日期难以确定等问题。

此外，行政服务中心也积极采纳企业提出的建议，及时与业务主管部门沟通，精简申请表填报内容，改善了申请人的办理体验，为企业

降低申报难度。疫情期间“不断档”，日常事务“好办、快办、帮办”，从“一门式办理”到“只跑一次办”，再到“零跑动全程网办”，行政服务中心面向全球，为国内外经贸企业提供优质服务。行政许可服务也向着更高效、更智能、更人性化的方向发展。不少企业表示，行政服务中心高效快捷的办事节奏，让企业领略到了“魔都效率”，也让他们对留在上海长期发展有了更多信心。

据了解，近三年，行政服务中心年均受理、办结各类行政审批事项4000多件。今年以来，行政服务中心共受理各类申请2672件次。截至2022年11月，市农业农村委系统网办率达到98.7%。一年多来，中心收到服务对象的感谢信2封、锦旗5面，口头感谢和好评则更是不绝于耳。“除了做好窗口服务之外，不同许可事项对应的主管部门以及窗口以外的审批环节的通力合作共同打造了我委行政服务的良好局面。”行政服务中心负责人(上海市农业农村委执法总队三级高级主办)傅舜表示。未来，行政服务中心将继续擦亮窗口、敞开门户、吸引客户，不断提高办事质量，当好“店小二”，为人民群众服务，为进一步优化上海农业农村领域营商环境作贡献。

公益诉讼+碳汇 守护地球“绿肺”

□通讯员 王擅文 记者 王平

日前，上海市青浦区人民检察院收到一封上海环境能源交易所发来的确认函，来函中明确写道：该院办理的“碳汇认购替代修复民事公益诉讼案，目前已完成交易并核销。”这起案件也是目前国内唯一具有全国碳排放交易权的交易所——上海环境能源交易所所确认的首例碳汇认购司法实践案例。

“这家公司砍掉了租赁厂区内201棵树木！”2022年早春时节，青浦检察院接到一条举报线索，立即引起公益诉讼检察官的高度重视。森林、草地等生态系统，在保水、固碳以及维护生物多样性方面发挥着至关重要的作用，其中固碳减排是重要功能，擅自砍伐树木可能对辖区内“绿水青山”的环境治理带来不利影响。

经实地走访、现场勘验、无人机航拍、研讨座谈等全面调查核实后，检察官认定该公司确实存在损害生态环境和社会公共利益的行为，2022年3月，检察机关依法以民事公益诉讼立案调查。涉案公司试图通过原址补种的方式进行补偿，但

该路段已水泥硬化，补种的树木胸径、数量均小于被砍伐树木，经评估：生态环境服务功能受到损失。

2022年6月13日，最高法《关于审理森林资源民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》正式实施，肯定了当事人可以以认购林业碳汇方式替代履行生态损害赔偿赔偿责任，青浦区检察院遂决定在该案办理中创新引入碳汇替代修复理念，经研讨，最终确定该案综合采取认购碳汇、补植复绿、楼宇低碳等方式替代性修复受损生态环境。7月，涉案公司向上海环境能源交易所申请开户并认购核证林业碳汇。

交易所相关负责人告诉检察官，“本案是我所确认的首例认购碳汇司法实践案例”，并给予充分肯定和支持。在交易所协助下，涉案公司经申请、审核、备案、交易、注销等全环节，顺利完成187吨林业碳汇认购。

该案办理中，除认购碳汇替代修复外，还在辖区今年9月在元荡生态岸线挂牌的“最江南”公益诉讼实践创新基地的碳汇林片区补植水杉等树木40余棵，并在涉案地点安装节能充电桩，通过民事公益诉讼能



动司法，全面打造降碳、减污、扩绿的“低零碳”生态修复样本。

该基地设碳汇林片、增殖放流、水中森林、绿化养护、河道清洁五个功能片区，面积约720亩，目前，青浦区检察院已就2起公益诉讼案件督促当事人在碳汇林片区补植树木60余棵。

“认购碳汇替代生态修复是检察机关履行公益诉讼检察职能的一种全新尝试和探索，检察机关在探索的同时，也要确保规范化开展。”

青浦区检察院公益诉讼室主任余莉如是说。而本案正是砍伐树木破坏林业资源公益诉讼案件，由违法主体认购林业碳汇，能够实现生态环境要素和主要服务功能“真修复”的效果。

下一步，青浦区检察院将以个案实践为切入点，进一步聚焦碳排放交易，努力为完善制度标准提供基层实践样本，为长三角绿色生态一体化发展示范区跨域低碳协作打好“先手棋”。

□点击

长宁新泾镇绿八居民区成为本市首批现代环境治理体系试点示范单位

□通讯员 朱扬清

近日，上海市生态环境局公布首批12家单位列入现代环境治理体系试点示范名单，长宁区新泾镇绿八居民区榜上有名。

绿八居民区打造融生态、科普、休憩、科研于一体的乐颐生境花园，建成绿乐花园、空中花园、童心乐园、爱乐乐园等四大名园，成为一个有生命、会呼吸的城市生态系统。

乐颐生境花园满足生态要求，恢复自然生境栖息地的鸢尾池塘和自然保育区，形成了水中和陆上两处相对完善的微生态循环系统。其通过四季花园、生境驿站、蝶恋花溪、疗愈花园、自然保育区等五个点位，打造春夏秋冬繁花似锦、草木葳蕤的景色，同时打造乐颐第五空间志愿者团队，开展公益志愿活动，打造人与自然和谐相处的常期氛围。