

创新政务服务举措 提高政务服务效能

# 二七区把群众满意作为第一追求

本报讯(记者 刘伟平 通讯员 马晓丹)近日,郑州市民李先生到二七区政务服务中心社保大厅办理业务,刚进社保东大厅,就有党员上前服务,帮助取号。“工作人员服务十分到位,我们效率提高了不少!”李先生满意地说。这是二七区政务服务中心持续推进“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革,围绕群众反映的“堵点、难点”问题,通过设立“政务畅通日”、建立公众参与机制、开展群众满意度调查等方式,不断改进工作作风、强化能力建设、创新服务举措,群众满意度持续提升。

社保窗口作为入驻中心第一家单位,每天办理业务700件以上,年办理22万件、服务群众不少于30万人次。为解决好群众办事流程较长、多跑腿、咨询难等问题,中心和社保经办机构的工作人员想了各种办法,优化办理流程,规范了73项业务表格,核减取消申报材料、证明材料236项,减少盖章、审核等烦琐环节51个,压缩业务办理时限154天。畅通预约渠道,开通微信平台预约办理,强化业务内部流转、前后台之间衔接,确保办理流程顺利。目前,通过企业客户端、微信小程序等,已实现了6大类41项业务网上办理。丰富咨询途径,通过智能机器人和人工服务相结合、电话和网络在线问答等

方式方便群众咨询问题,实现群众咨询“打得通、问得清”。

群众的需求就是努力的方向,二七区政务服务中心和社保经办机构通过问卷调查,进一步搞清楚“群众需要什么,大厅能做什么”,对标省、市政务服务工作要求,以“一网通办”改革为契机,全面设立综合受理窗口,打造了“前台一窗受理、后台分类处理、限时办结反馈”的联合服务新模式,有效避免了办事群众因不同业务“多窗口排队”的现象,群众平均等待时间从原来的16.9分钟减少至4.8分钟。创新推出了“三办”“三制”服务机制,即随到随办、急事急办、特事特办,首问负责制、工作限时制、服务承诺制,在手续齐全的

情况下,做到“易事不过天、特事不过三、难事不过周”。

把群众的满意作为“最高标准”。二七区政务服务中心设立党员示范岗,激励引导窗口人员立足岗位比奉献、创先争优当模范;每月开展“服务之星”评比活动,充分发挥“头雁”的引领作用,带动窗口队伍整体服务水平的提升。

针对群众反映突出的问题以及疑难问题,通过“日上报”“周通报”“月汇总”,及时研判、协调解决,主动回访告知。把经办效率、服务质量、群众评价等指标纳入评优先考核。根据中心开展的群众满意度测评,社保窗口由过去的92.7%稳定到了目前的98.6%以上。

## 新密万名党员干部接受警示教育

本报讯(记者 谢庆 通讯员 李绍光)“能认真遵守中央八项规定,但是责任担当不够。”“服务意识不强,工作推动缓慢。”这是昨天新密市人社局“以案促改”会议的一个场景。据悉,新密市“以案促改”教育活动已让1万多名党员干部接受了警示教育,得到了思想洗礼。

今年以来,新密市委在全市深入开展了“以案促改”警示教育活动,市纪委监委出台了活动实施细则,成立专门机构,分三个阶段,扎实推进。首先学习到位,各单位利用集中学习时间,每周例会,组织广大党员领导干部深入学习中央有关会议精神,观看身边干部违纪违法专题片《忏悔》《沦陷的人生》等,让大家了解发生在身边、事实触目惊心、后果令人深思的违纪违法典型,使大家有所悟,更有所警。其次要照镜子,以史为鉴。各单位以本地两名违法违纪干部作反面教材,让党员干部仔细照镜子,自查工作作风、规矩做事、操守等方面问题。大家面对面,听个人自查汇报,互相提意见,红红脸,出出汗。对教育活动中个人自查出的问题、其他人指出的问题,每名干部要认真对待,高度重视,写在本上,记在心里,落在行动上,做到限期改正,整改到位。

深入细致,有声有色的教育活动,取得了显著成效。党员干部个人自律大增强。一年来,乡科级干部自查问题300多条,全部整改到位。教育活动中,广大党员干部以案为鉴,警钟长鸣,以实际行动管住小节,守好底线,营造出风清气正、干事创业的良好氛围。

## 惠济区表彰“十佳红孩子”



本报讯(记者 梁月琳 通讯员 张贝贝文)昨日,惠济区以“党建带团建,团建带队建 小手拉大手 永远跟党走”为主题的第一届“十佳红孩子”表彰大会召开。

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,引导广大青少年培育和践行社会主义核心价值观,惠济区委组织部、共青团惠济区委、惠济区妇联、惠济区教体局联合举办惠济区“党建带团建,团建带队建 小手拉大手 永远跟党走”活动,评选出惠济区第一届十佳红

孩子”,他们分别是:明礼红孩子翟馨雨、诚信红孩子康锦鹏、阅读红孩子赵书涵、自强红孩子张燕歌、才艺红孩子王苡萱、创新红孩子黄鑫源、勤学红孩子谢瀚昕、孝心红孩子王雯萱、活力红孩子陈硕、环保红孩子王楚琦。

惠济区特意邀请了郑州市道德模范范慧敏,郑州市终身名师高淑平,郑州市三好学生孙傲然,郑州市优秀教师孙召艳,郑州市新长征突击手、惠济区污染防治攻坚战先进个人赵桂,惠济区百姓之星禹亚萍,以及惠济区的优秀教师、优秀家长等,分别为“十佳红孩子”颁奖。



昨日,郑东新区如意湖办事处联盟新城社区党群服务中心开展“彩虹伞上的欢乐时光”六一亲子互动活动。本报记者 刘玉娟 摄



昨日,郑州市实验幼儿园阳光花园分园的操场摇身一变,变成了孩子们的“跳蚤市场”。“跳蚤市场”开市没多久,大部分商品就被抢购一空。本报记者 丁友明 摄

## “文明中牟·青年说”争当创文主力军

本报讯(记者 卢文军 通讯员 许言 吴洋洋)“讲述你的创文经历,分享你的创文故事,畅谈你的创文感受,燃爆你的创文感召力。”为了激发广大青年积极投身文明城市创建的热情,凝聚广大青年的智慧和力量,中牟县委宣传部、中牟县文明办、共青团中牟县委联合举办“建功新时代 共创文明城”“文明中牟·青年说”比赛活动日前上演。

参赛的28个演说节目是全县

各单位70多名报名选手中经过前期预赛脱颖而出的。在长达三个小时的比赛中,每位选手都紧紧围绕“建功新时代 共创文明城”这一主题,结合本单位工作特点以及自身在参与文明城市创建、环境整治和全城清洁等志愿活动的亲身体验、亲眼所见、亲耳所闻,分享了自己对创文工作的丰富理解,生动展现了中牟人民参与文明城市创建的高昂热情,讴歌了文明城市创建工作带给中牟的深刻变化。

## 礼物送给“城市建设者”

本报讯(记者 党贺喜 通讯员 张骅 贾辰晔)“真的蛮感动,以前大家都叫我农民工,今天咱居然获得了‘城市建设者’的称号。虽然我只是一个小小的工人,但以后我一定会好好干,为这个城市的建设出一分力。”昨日,在北林路街道马李庄建设工地上做工的小贾被感动得“一塌糊涂”。

当天,街道“组团”河南坤众置业、河南亚太骨科医院,走进马李庄城中村改造项目工地,为“城市建设者”送去慰问品和文

化演出两个“大礼包”。辖区党员群众、清洁工、建筑工人等100余人参加。

演出在青春活力的街舞《啦啦操》中拉开帷幕,10余个精彩节目涉及歌舞、古筝、戏曲等,演员们不时走到工人中间,与他们互动演唱耳熟能详的歌曲。

台上演出热闹,台下活动走心。医务工作者现场为大家量血压,解惑释疑。“城市建设者”们还收到了洗漱包、防晒膏等多重礼物。

## 志愿者开展文明劝导服务

本报讯(记者 史治国 通讯员 郑鸿斌 柴婧)昨日,荥阳京城路街道在索河路三公路口开展文明劝导中帼志愿服务,协助巡警开展文明交通劝导工作。

为进一步营造“文明交通、文明出行”的良好社会氛围,京城路街道组织辖区8个村13个社区参与文明交通劝导志愿服务。

早上7:20,海龙社区工作人员时英凯等4名同志身穿志愿服

务红马甲,头戴小红帽,手持小红旗,在索河路三公路四个路口,对早早上班、上学的人员车辆进行疏导,对路口非机动车闯红灯、越线等不文明交通行为进行劝导纠正,引导有序出行。

据时英凯介绍,为保障早、晚高峰时段道路畅通,社区工作人员早早来到执勤点开展劝导,大多数市民能够遵守交通规则,少数越线、逆行、闯红灯的个人在提醒后,都能够理解和配合。

## 为“最可爱的人”挂上光荣牌

本报讯(记者 党贺喜 通讯员 沈荣 徐进文)昨日,在金水区健康路116号天下城小区广场上,飘扬的五星红旗下,雄壮的国歌声中,大石桥街道办事处举行烈属、军属和退役军人等家庭悬挂光荣牌仪式。小区内100余名居民群众自发聚集在现场,观看和见证了这次活动。

仪式结束后,群众将一位身着老式军装、胸前挂满军功章的“光荣之家”代表祝子清围了起来,聆听这位89岁的老退役军人

讲述那激情燃烧的岁月。

启动仪式后,大石桥街道办事处居民科、各社区工作人员及辖区志愿者将按照“彰显荣誉、规范有序、分级负责、属地实施”的原则,深入到2450多户烈属、军属、退役军人等家庭中悬挂“光荣牌”,确保应挂尽挂、不漏一户、不落一户。通过挂牌和走访,为烈属、军属、退役军人帮助解决工作和生活中的困难,同时发掘英雄故事、典型事迹,用身边典型激励人、鼓舞人。



## 科普活动迎六一

本报讯(记者 梁月琳 通讯员 甄珍文)昨日,在惠济区实验小学,惠济区科协邀请爱问科学实验室走进课堂,开展了一场科学趣味小实验,科学老师通过实际操作,给同学们带来了一场生动的科普课。

“火燃烧会有哪些现象?”“燃烧发生的条件是什么?”一连提问的两个问题引起了同学们的思考。科学老师通过“火山喷发”“火焰掌”“不怕火的气球”等实际操作,一边点评大家的回答,一边讲解科普燃烧的相关知识,激发了同学们对科学的好奇心与求知欲望。

当日下午,惠济区科协向孙庄小学捐赠了价值5000余元的科普类书籍。



## 脱贫攻坚进行时

# “扶贫工作队 就像咱亲人”

本报记者 李晓光 通讯员 宋跃伟 李妍

“咦,你们来了,快坐下,听会儿戏,中午回家吃擀面皮。”

上周末,登封市委宣传部全体干部职工到石道乡西窑村开展帮扶工作,刚一下车,就被围坐在党群服务中心观看“党建领航·推进精准扶贫”文艺演出的村民迎了上来,热情招呼。

谢绝了村民们的盛情,明确了当日的重点帮扶任务后,帮扶人员纷纷到各自分包家庭开展政策宣传、情况核查、环境整治等工作。

石道乡西窑村下辖6个自然村,7个村组,现有人口333户1595人。村里没有集体经济,村民主要以种养殖、外出务工为主要经济来源,属省级贫困

村。2015年脱贫攻坚打响后,市委宣传部分派精干力量组建扶贫工作队,根据西窑村特色,制定了精准的帮扶计划,拓展了一条以“精神扶贫”为引领、志智双扶推进精准扶贫的路子,使西窑村于2016年成功退出贫困村行列。如今,村里道路宽阔、处处鸟语花香,千群精神面貌焕然一新,干劲十足,村里的63户293人也已全部脱贫,西窑成为远近闻名的“脱贫攻坚红旗村”。

“俺村能有这么大的变化多亏了俺们的‘亲人’——宣传部的这些兄弟姐妹们,他们没架子、接地气,与村民们同吃、同住、同劳动,帮我们村找项目、扩路子、带致富,走村入户看到群众在干

活就俯下身去帮忙,村民们都夸他们不像干部,更像亲人。”西窑村村支书曹兰英指着不远处正在建设的牛羊肉加工厂说,宣传部工作队深入了解村里的情况后,利用回族牛羊肉养殖、加工这一传统优势,与村两委共同研究确定了牛羊肉深加工的发展路子,申请上级扶持资金147万元,建设了这个牛羊肉扶贫车间,马上就要建成了,投用后每年将为西窑村带来近10万元的集体收入。

除了牛羊肉加工厂,驻村工作队还以乡风文明村建设为抓手,提升村级党建宣传阵地建设,投资8万元新建了村史文化墙、乡风文明宣传栏,扮靓了

村庄街头巷尾。同时,以“党建领航·六村”联创活动为抓手,加强教育引导,组织开展扶贫政策宣讲活动,通过定期开办“农民课堂”,使机关干部与西窑村贫困户共同学习党的政策,坚定脱贫信心。策划开展了“精准扶贫我来了”系列活动,组织剧团文艺小分队等多种形式的文化活动提振群众士气,鼓舞斗志。

“自从俺村来了扶贫工作队,我这腰包是一天比一天鼓,生活条件是一年比一年好,幸福感也是跟着往上升,他们就像我们的‘亲人’一样。”提起扶贫工作队,村民郭立一个劲儿地夸赞。