

# 深化“二七帮·易企办”服务品牌 全力推进“政务服务进企业”

本报讯 “我们公司情况相对复杂,对不动产证的办理流程也不了解,原本想着办理需要很长时间,没想到政务服务部门这么给力,市区联合办公很快帮我们解决了心头难题,太感谢了!”郑州顶益食品有限公司厂务处处长高兴地连连称赞。

为持续优化政务环境、营商环境,今年以来,二七区政务服务中心围绕“二七帮·易企办”服务品牌,深入开展“政务服务进企业”活动,主动上门送政策、送服务、解难题,提升政务服务效率,助力企业发展。

抓“大”不放“小”,全面收集问题。区政务服务中心针对辖区规上企业、重点企业,在每季度第一个27日“美好政务爱企日”,安排专人专班进企业,现场收集影响企业经营发展的问题。对小微企业开展“美好政务惠企行”活动,组织街道、社区人员逐街逐店排查收集问题。在办事大厅内放置问题征集二维码,每周开展问卷调查,对外公布爱企热线,多渠道收集企业反映的疑难问题。截至目前,今年相关单位已走访企业千余次,共收集到286条问题。

治“堵”不忘“疏”,高效解决问题。针对企业反馈,区政务服务中心进行初步研判,对只涉及单个部门的问题,分派职能部门,要求明确联系人,3个工作日内限时解决;对于跨部门、跨层级的复杂问题,组织相关业务部门进企业,能解决的现场解决,不能解决的排出流程和时间表,限期回复解决。另外,中心还举一反三,建立联席会议机制,围绕打通的堵点难点进行复盘,总结经验措施,确保“一通百通”。今年以来,已协调解决问题200余个,收到企业感谢信50余封,锦旗8面。

强“反馈”不落“跟踪”,健全服务机制。区政务服务中心依托问题台账,建立企业问题反馈跟踪机制,第一时间向企业反馈问题处理情况,了解企业是否存在其他需求。开展常态化跟踪服务,通过电话、短信、问卷等多种形式开展回访,全面了解企业对审批、服务、办事效率等方面的满意度和意见建议,变“被动”受理为“主动”发现,用真办事、真服务赢得企业的“真满意”。

记者 朱翔宇 通讯员 马晓丹

## “静音护考”为高考保驾护航



本报讯 为给广大考生营造一个舒适、有序、安静的考试环境,高考前夕,二七区城市管理执法大队组织开展“静音护考”专项执法行动,重点对各类建筑工地夜间施工扰民、使用高音喇叭从事商业经营活动、在居民区和学校周边唱歌跳舞等娱乐活动进行劝导和查处。

与此同时,各派驻执法中队也加强了考点周边的环境治理工作,通过错时执法、延时执法、定人定岗等措施,进行昼夜

巡查,并及时处理群众的举报和投诉。

今年,二七区共设有19个考点、482个考场,参加考试学生13963人。多年来,二七城管一直致力于服务广大考生,坚持开展“静音护考”“爱心送考”等志愿服务,今年还在辖区多个考点设置配备了“服务站”和“专用车”,并在考点周边均部署了执法人员

进行巡查和定点值守。  
记者 朱翔宇  
通讯员 刘武军 文/图

## 上门帮办见真情 服务周到暖民心

本报讯 近日,二七区房屋管理事务中心公共服务科接到群众王某的咨询电话,因家中两位老人均九旬高龄,身患疾病,行动不便,无法亲自前往现场办理经转商相关业务。针对此情况,二七区房屋管理事务中心立即安排了两名工作人员前往王某家中,开展上门帮办服务。

“经适房转商品房业务已经办理好,两周后就可以办理过户业务了。”完成手续办理后,工作人员向王某家人说明了过户业务的时间节点。“真是太感谢你们了。”王某家人

对工作人员能上门办理业务表示了感激。

这是二七区房屋管理事务中心深入开展“我为群众办实事”实践活动的一个缩影。2023年以来,二七区房屋管理事务中心持续提升服务水平,推进窗口业务办理工作,让群众“少跑腿、不跑腿”,助推“最多跑一次”改革落地,打通服务群众“最后一百米”。截至目前,二七区房屋管理事务中心窗口业务已为教师、环卫、残疾人等群体特事特办170余件。

记者 朱翔宇 通讯员 岳少贞



## “三人”工作惠民生 让群众幸福“满格”

本报讯 近日,记者走进二七区建中街街道铁英社区幸福路9号院,映入眼帘的是一辆辆规范停放的机动车和电动车,秩序井然。小区内部道路干净整洁,垃圾箱摆放整齐,电动车充电车棚、消防栓、监控设施一应俱全。“现在环境好了,大家的心情舒畅了!”提到小区翻天覆地的变化,居民张先生满脸欣喜。

今年以来,铁英社区进一步深化党建引领网格化基层治理工作,开创“三人”工作法,变基层“末梢”为治理“前哨”,构建共建共治共享的基层治理新格局。

“身入”网格知民情,温暖服务润民心。社区党委坚持“党建引领、网格赋能、多方联动”的工作模式,各级网格员“身入”网格,倾听群众诉求,熟悉民情民意,梳理居民需求。年初以来,社区组织清洁家园活动20余次,开展60岁以上老人的助餐服务和义诊及健康知识讲座等活动10余次,持续提升居民的获得感和幸福感。

“心入”网格护民利,真情服务显民生。社区各级网格员坚持与群众面对面、心贴心地交流,往“矛盾窝”里

钻,把群众的“急难愁盼”找出来。定期开展问计于民、问需于民、问政于民“三问”活动,做好“小事情”服务“大民生”。针对辖区无主管楼院居多,无照明、飞线充电等“急难愁盼”问题,社区通过幸福家园项目,链接慈善资金,推动解决无主管楼院垃圾清运和卫生保洁问题;同时积极协调各方资源,为幸福路5、6、7号院、康复前街55号院、铁英街18号院等多个楼院安装充电桩,并推动解决幸福路9号院、铁英街16、17号院等多个楼院公共照明问题。

“情入”网格聚民心,凝聚力量解民忧。社区各级网格员聚焦群众的操心事、烦心事、揪心事,将“群众上门”变为“主动下访”,将问题发现在一线,矛盾化解在一线,工作落实在一线。利用网格化平台,今年共解决各类居民投诉及诉求40余件,调解矛盾纠纷10余起,做到事事有回音,件件有着落。同时每月定期召开居民议事会,联合辖区公共单位召开交流座谈会,让居民参与社区治理,形成大家的事大家管,共同商议共同解决的协商议事新模式,用“微网格”凝聚民心,让群众幸福“满格”。

记者 朱翔宇 通讯员 史文立

## 关注生态环境 争做环保先锋 二七区举行六五环境日宣传活动

本报讯 6月5日是第53个世界环境日,当天,二七区六五环境日宣传活动在二七区政务服务中心的惠邻中心广场举办。

本次活动以“全面推进美丽中国建设”为主题,现场,志愿者向过往的市民群众宣讲了《环境保护法》《大气污染防治法》等生态环境保护相关法律知识,深入浅出地解释了什么是“无废城市”、环境保护工作方针等内容,引导群众树立保护生态环境、维护生态平衡的正确观念,自觉践行绿水青山就是金山银山理念,鼓励大家以主人翁的姿态,关心环保、支持环保、参与环保、监督环

保,积极参与美丽中国建设的郑州实践。此外,现场通过设立图文展板、咨询台、悬挂横幅、播放宣传视频、发放环保宣传品等形式,全方位展示了二七区生态环境保护工作取得的成效。

据统计,此次活动共发放环保宣传资料3000多份、宣传品2000余件,进一步提升了大家对生态环境保护工作的关注度和参与度。许多群众表示,他们将从自身做起、从身边事做起,自觉抵制污染环境、破坏生态的行为,努力成为生态文明的宣传者、建设者、参与者。

记者 朱翔宇