



# 推动“高效办成一件事”再提速 35封表扬信14面锦旗 见证政务服务温度

“中国银行郑州花园支行前往中牟县政务服务中心不动产窗口办理抵押登记，因缺少已在不动产登记中心备案过的营业执照，袁慧真同志积极协调，实行容缺受理，使得本次业务顺利落地……”在《中牟县政务服务中心留言簿》上有这样一条群众留言，寥寥数语，字里行间却是对政务服务工作人员暖心服务道不尽的感谢和称赞。

纸短情长，政务关情。每一个群众留言背后都有一段暖心的政务服务故事，见证了中牟县政务服务温度。今年上半年，中牟县政务服务中心共收到表扬信（群众留言）35封、锦旗14面。

今年以来，中牟县以“高效办成一件事”为抓手，着力解决企业群众办事难、办事慢、多头跑等问题，努力打造“有温度、有速度、有力度”的政务服务环境。

## 适老助残 政务服务有爱无碍

想要办理社保业务的刘大爷刚到中牟县政务服务中心就犯愁了：“我今年都80多岁了，腿脚不方便，眼花耳聋的，最怕自己出门办事。”为助力特殊人群办事无忧，中牟县聚焦残障人士、老年人等特殊群体，搭建线上线下渠道一体化服务。

为提升适老助残服务便利化水平，中牟县不断完善政务服务大厅特殊群体办事设施设备，设置爱心座椅，配备轮椅、医药箱、老花镜、放大镜等，畅通无障碍通道、改造无障碍卫生间等设施。建立帮办代办机制，在大厅入口处安排专职帮办代办人员，主动为前来办理业务的特殊人群提供咨询导引、叫号取号、帮办代办、复印打印等全流程服务。实施预约上门服务，丰富线下办理渠道，向乡、村两级下放或委托代办老年人政务服务高频事项，让他们在“家门口”即可享受到便利周到的服务。“以后再到大厅办事就不用愁了，看见穿红马甲的就看见亲人了。”办完业务的刘大爷不由得感慨。

“今年以来，我们共提供适老助残服务600余次。为了方便收集老年人提出的宝贵意见建议，我们还设置了‘我为老年人献一策’征求意见栏，努力解决适老化工作中面临的问题。截至目前共征集意见8条。”行政审批服务中心负责人介绍。

## 帮办代办 靠前服务助企纾困

“从来没想到我们的项目会这么顺利地推进”。中牟县城发郑开智慧产业园项目负责人紧紧握着帮办代办人员的手，感谢他们从项目立项、工程建设、施工许可3个审批阶段制订个性化的推进方案，到联合各审批部门开展全流程的帮办代办服务。

今年以来，中牟县在全面优化县乡村三级帮办代办服务体系的基

础上，聚焦企业“急难愁盼”问题，依托“小牟帮办”志愿服务队，将全方位帮办代办融入涉企服务体系。针对县重点项目组建政务服务全流程助企专班，提前介入、靠前服务、精准辅导，通过简单问题现场办、复杂问题协调办、重大问题请示办、挂单问题跟踪办，为企业提供从项目立项、用地规划许可、工程建设许可、施工许可到竣工验收全流程、全覆盖的“保姆式服务”“VIP服务”。截至目前，共为89家企业开展联合辅导138次，帮助企业协调解决用地规划、建设施工、竣工验收等问题51个，阶段性手续办理提速34%。

## 未诉先办 为民服务提质增效

“请问，我的房产证什么时候送到？”中牟县行政审批服务中心副主任王鹏通过一天内接到的十几个同样的咨询电话了解到，由于近期房产过户业务办件量持续增长，部分群众没有在承诺时间内接到有关不动产权证的邮件。王鹏立即启动“未诉先办”综合研判处理机制，召集总服务台、综合受理、综合出证、有诉即办等多个窗口人员，了解当前免费邮寄服务流程，优化内部流转流程，定岗定责，提升邮寄服务时效，从而保证正常情况出证后两个工作日内送出，最快当日出证当日送出。

今年以来，中牟县围绕政务投诉源头预防、前端化解，积极推动有诉即办向未诉先办延伸，梳理归集一批咨询建议高频事项、季节性高频事项、可能引发投诉事项，相关窗口单位提前预警、提前介入、提前查缺、提前补位，提升政务服务效能。截至目前，累计收集容缺受理、延时服务、绿色通道、“三免费”服务等六大类25个问题，提前整改率100%，投诉率下降40%，投诉处理时限压缩60%。

记者 张朝晖 通讯员 张增艳 徐少杰

# 整合空间 盘活资源 多元共治绘就社区新景

本报讯（记者 朱翔宇 通讯员 李文娟）“小游园就在家门口，环境好、设施新，每天早上遛遛弯、散散步，很方便。”近日，家住二七区红云路社区的居民王大爷感叹，曾经黄土裸露、坑洼不平、垃圾乱飞的裕园2号院西门，如今变成了小游园。

裕园2号院西门环境的变化是红云路社区基层治理的一个缩影。社区治理千头万绪，居民诉求多元复杂，如何破解？今年以来，红云路社区坚持系统思维，整合社区空间，盘活社区资源，动员多元主体力量参与社区治理，助推社区服务向新求质，多元共治绘就社区新景。

强化阵地建设，夯实社区服务“功能系统”。社区充分发挥社区党群服务中心空间，设立阅览室、书画室、舞蹈室等功能区域，结合居民爱好特长，孵化

培育书画协会、舞蹈队、模特队等社区社会组织。打造绿城妈妈、儿童之家、妇女之家等阵地，组建巾帼志愿者队伍，常态化开展法律宣传、儿童关爱、家风家教、文化活动等。

注重协调联动，打通社区治理“神经末梢”。社区将物业、社区社会组织、商家企业、妇女之家、法律顾问等力量充分调动起来，与社区治理有效衔接，促进商户、居民、共建单位等多方主体共建共享，开展环境整治、便民服务等。

深化项目服务，构建社区志愿“服务体系”。社区聚焦居民多元化、个性化的服务需求，链接内外资源，充实项目储备库，常态化开展文化拾遗、邻里文化汇、红心中帼情、法润红云等项目化服务，构建“人人有责、人人尽责、人人享有”的社区治理共同体。

# 唱响最美夕阳红



本报讯（记者 袁建龙 通讯员 李昊阳 文/图）老人退休后只能在家中围着灶台忙碌、围着孙辈打转？登封市的芳华老年大学音乐培训课，为您揭晓不一样的答案。

8月13日的午后，在登封市芳华老年大学敞亮的训练室内，20余位年龄超过60岁的老人，正跟随陈老师的节拍，齐声演唱经典豫剧《朝阳沟》。

“亲家母你坐下，咱们说说心里话。亲家母咱都坐下，咱俩随便拉拉。老嫂子你到俺家，尝尝俺山沟的大西瓜……”老人们

的唱腔高昂激荡，手势铿锵有力，韵味十足。

在这里，老人们不仅享受着戏曲的魅力，还收获了珍贵的友谊。年逾八旬的王大爷满脸笑容地告诉记者：“来到这个合唱团之后，我结识了好多志同道合的朋友，心里别提有多乐呵啦！除豫剧外，陈老师还会时不时组织我们进行合唱和乐器演奏，每天都精彩！”

陈老师告诉记者：“自从去年10月芳华老年大学组建以来，这个充满活力的合唱团队规模就在不断扩大，目前成员已有三四十人。”

# 搭起大学生走向社会的桥梁 校地融合赋能社区基层治理

本报讯（记者 谢鹏飞 通讯员 张竟之 吴航）当基层治理的最前线遇上当打之年的年轻人，当高校充沛的人才资源与街道社区高质量发展紧密相融，注定会产生高效的化学反应。8月13日，一场别开生面的“大学生志愿者社区治理研学之旅”在上街区中心路街道颐苑社区拉开帷幕。

在街道团工委带领下，大学生志愿者们参观了颐苑社区党群服务中心。在这里，议事厅汇聚民智，糖水铺子奶香四溢，儿童之家欢声笑语，群艺之家载歌载舞。党群服务中心以“易进入、可参与、能共享”为原则，将空间还给居民，同时通过招募居民志愿者、引进社区合伙人等方式不断融合各方资源。从公共服务

到文化活动，志愿者们直面感受到了资源融合的强大魅力。随后在社区治理研究实践中心，通过与社区工作人员面对面交流，大家对于街道社区治理推进及“三融四同五平台”的实践路径有了更深了解，对于社区治理也有了全新的思考。在这种模式下，社区搭建平台、提供机会，成为大学生从学校走向社会的桥梁；大学生志愿者发挥所长、做些实事，成为深度参与社区基层治理的一分子。

“我们中原科技学院已经同中心路街道桃源社区完成了‘校地共建 社区治理’项目签约，希望通过一系列举措，创造更多学生社会实践的载体和机会，同时也能让我们为社会贡献一份力量。”学生代表李鹏辉说。

## 公告专栏

# 河南昊锦建设集团有限公司印章公示

章样：



为满足项目管理需要，河南昊锦建设集团有限公司刻制“河南昊锦建设集团有限公司河南农业职业学院校园房屋道路维修改造项目（二次）技术资料专用章（仅限工程技术资料使用，合同等经济往来无效）”，该印章仅限工程技术资料使用，不作为对外租赁、购销、劳务、借款、担保、合同签订等用途，不作为确认工程量、工程造价、欠款等其他用途。

河南昊锦建设集团有限公司  
2024年8月15日