

扶沟:办好“微实事” 服务“大民生”

□记者 金月全 通讯员 宋慧文/图

政务服务无小事,一枝一叶总关情。近年来,扶沟县行政审批和政务信息管理局(简称县审信局)坚持问题导向,聚焦群众办事过程中的堵点、难点和痛点,于细微处着手、在实效上发力,用心用情解决群众急难愁盼问题,扎实办好每一件民生“微实事”,持续擦亮政务服务品牌,切实提升了群众的满意度。



志愿者为办事群众免费复印资料。



教育入学“一件事”办事指南

志愿者指导办事群众填写学生入学申请表。



市场监管局窗口荣获群众致谢锦旗。



户籍窗口提供户籍业务“一对一”填表指导。



窗口工作人员认真办理群众诉求事项。

高效办成“一件事” 跑出便民利企加速度

“不用来回跑多个部门,在一个窗口全部办完,实在太方便了。”近日,市民李先生为刚出生的孩子办理出生医学证明、户口登记、医保参保等手续时,对新生儿“一件事”集成服务连连点赞。依托该项改革,李先生只需一次性提交材料,即可享受流程并联审批,仅用半天时间便办结所有事项。近年来,县审信局聚焦企业和群众全生命周期高频事项,以“高效办成一件事”改革为牵引,通过数字赋能、流程再造、服务下沉,推动政务服务由“以部门为中心”向“以群众为中心”转变,让办事更省心、更省时、更省力。

创新智慧服务,拓宽服务渠道。为全面提升服务效能,扶沟县在全市率先推出“政务AI智慧服务大模型”,覆盖35个单位、2439个事项,问题解决准确率超92%,有效分流了40%的人工咨询压力,实现群众和企业咨询需求的快速响应。同时,构建“直播+政务”服务体系,组织业务骨干化身主播,将晦涩的专业政策转化为通俗易懂的“群众语言”。仅2025年,全县共开展政务直播285场,吸引157万人次观看,解答问题43892条,群众满意率达100%。此外,聚焦“新生儿出生”“教育入学”“水电气联合报装”等46项“高效办成一件事”,创新推出政务服务“视频导办”模式。通过制作流程讲解短视频,详细标注政策依据、办理材料及咨询电话,并对线上申报、材料上传等关键操作进行特写演示,让办事群众一看就懂、一学就会。

编制办事指南,明晰办事路径。立足群众和企业“找得到、看得懂、办得快”的核心需求,扶沟县在全市率先启动“高效办成一件事”办事指南标准化编制工作。组建专项工作小组,联合各牵头及配合单位,对46项“一件事”逐一拆解流程,梳理要件、明确时限,打破部门间信息壁垒,消除政策表述差异。建立指南动态更新机制,结合政策调整和群众实际反馈,每月对内容进行优化完善,确保办事指南的准确性、时效性与实用性。

推动服务下沉,延伸服务范围。为打通政务服务“最后一公里”,县审信局积极构建“政务+邮政”合作新模式,依托邮政网点遍布城乡的优势,在该县3个行政村设立政务服务代办试点。通过培训专兼职代办员(每个村2名),梳理40项高频民生事项,并纳入代办清单,形成“群众点单、邮政接单、部门办单”的闭环服务链条。采取“线上指导网办+线下上门代办”相结合的方式,真正实现群众办事“周末办、就近办、少跑路”,有效扩大了政务服务的覆盖面,让基层群众在家门口就能享受到便捷高效的政务服务。

升级智慧大厅 打造便民服务主阵地

“本来以为要跑好几趟,没想到一次就办完,服务真贴心。”近日,在扶沟县政务服务大厅顺利办结不动产过户业务的王女士由衷称赞。此前,面对繁杂的申报材料 and 陌生的填报流程,王女士一度一筹莫展。得益于大厅帮办人员的全程陪同指导与逐项预审把关,她最终顺利实现业务的一次性办结。近期,县审信局以数字化转型为抓手,全面推动政务服务大厅功能迭代升级,通过重塑服务载体、优化信息供给、创新服务模式及完善监管机制,实现政务服务全方位变革,让大厅服务更智能、更精准、更有温度。

转变载体功能,设置导办指引。针对显示屏“重政策宣传、轻办事引导”的问题,该县政务服务大厅对高频政务服务事项进行系统梳理,逐项明确办理区域、窗口位置等关键要素并集中展示,形成了直观清晰的导办指引图。群众进入后,可快速获取办理路径,真正实现“进门有引导、办事有方向”,有效压减咨询环节与排队时间,大幅提升大厅办事效率。

提供精准信息,简化办事指南。在服务信息供给上,实现由“大水漫灌”向“精准滴灌”转变。围绕群众关注度高、办理频次高的重点事项,筛选形成一批要素清晰的高频事项指南,通过图文结合的方式在大厅显著位置集中展示并同步线上推送,推动服务信息由“广覆盖”向“高匹配”进阶,切实提升了指南的实用性和可操作性。

优化服务模式,深化帮办代办。推动窗口服务由“被动受理”向“主动帮办”升级。整合志愿服务力量,优化人员配置,厘清岗位职责,推动服务模式由简单的咨询引导向常态化、专业化的帮办代办转型。通过前移服务关口,为群众提供事项咨询、材料预审、表单填写、流程引导等“一对一”全链条帮办服务,推动服务由“接得住”向“办得好、办得快”延伸,彰显政务服务的民生温度。

加强监督管理,提升服务质量。推动大厅管理由“阶段巡查”向“全程监管”转变。完善政务服务大厅日常管理机制,变以往的定期巡查为全过程、常态化动态监督。紧盯窗口人员在岗状态、服务规范执行及事项办理效率等重点环节,坚持问题导向,落实日常检查与即时整改相结合机制,推动大厅运行更加规范有序,持续提升政务服务质效。

优化热线办理 架起党群干群连心桥

前段时间,正值农作物灌溉时期,部分农户通过12345政务服务热线反映辖区灌溉机井及设备故障问题。接到诉求后,县审信局迅速响应,第一时间对接县农业农村局及属地乡镇(街道),迅速组织力量排查抢修,火速恢复机井并通水,有力保障了农业生产用水需求。为充分发挥12345政务服务热线“民生直通车”作用,该局不断完善工作机制、提升办理质效,确保群众诉求“事事有回音、件件有着落”。今年以来,热线共受理工单4354件,及时签收率与按时办结率均达100%,群众满意率达99.85%。

完善知识库内容,实现即时问答。县审信局聚焦群众日常咨询的高频问题,搭建全面细致的知识库。围绕民生保障、公共服务、交通运输、科教文卫等重点领域,组织专人系统梳理政策依据、解决方案及标准化处理流程,形成兼具政策指导性与实操参考性的标准化知识体系。同时,建立“定期梳理+即时补充+闭环优化”的动态更新机制,坚持每月对现有内容进行系统性复盘;针对群众反映集中的新问题,第一时间开展专题研判,确保24小时内完成审核并纳入知识库。截至目前,已累计更新知识库内容252条,有效提升了便民热线直答率,大幅压减了工单转派量。

强化实地核查,推动实质办结。该局把现场核查作为破解难题的有效抓手,坚持摸实情、找症结、谋对策,厘清单位职责,精准转派工单。同时,建立健全工单办理“回头看”复核机制,对已办结工单开展实地抽查与电话回访,重点核实办理结果是否真实、问题是否得到真正解决,坚决整治虚假办结、敷衍答复及流程空转等问题。今年以来,通过开展多次实地核查与复核,加快办理速度,提高办理质量,确保群众诉求得到实质性化解。

加强督查督办,提升办理质效。聚焦“职责不清、推诿扯皮”等难点堵点,县审信局与督查部门紧密协作,建立“联合研判、精准分拨、跟踪督办”工作机制。针对工单归属存疑的复杂事项,双方开展联合会商研判,厘清责任边界。今年以来,已召开专题协调会3次。

推动未诉先办,前移服务关口。定期对民生诉求信息进行梳理分析、动态监测与趋势预判。针对季节性诉求、周期性诉求与高频次诉求,提前向相关责任单位发出提醒函,督促其提前做好应对准备。同时,依托民生诉求热点和基层治理堵点,针对性提出对策建议,编发《12345政务服务热线社情反映》,为各乡镇(街道)及相关部门开展工作提供有力的数据支撑和方向指引,推动政务服务从解决“一件事”向办好“一类事”转变。

下一步,县审信局将以“时时放心不下”的责任感,持续深化政务服务改革,不断优化服务流程、创新服务方式、提升服务效能,用心用力办好每一件民生“小事”,为建设人民满意的服务型政府贡献实干力量。



扶沟县人民公园一角。