

# 践行“一门四心”服务 答好“便民利企”答卷

## ——大通镇一站式便民服务中心温暖民心

张 珍

近年来,天长市大通镇积极推进政府职能转变,扎实推行“一门四心”工作法,打造标准化、规范化、便利化枫桥一站式便民服务中心,切实增强企业群众获得感和满意度。

接待态度真心,便民服务“有温度”。大通镇便民服务中心围绕新时代政务服务标准化建设内容,规范窗口工作中的“小行为”,提升服务温度,积极打造一流窗口文明服务形象。通过开展“微笑服务”、推动“我为群众办实事”工作走深、走实,切实转变工作作风,让办事群众更满意。自2023年投入使用以来,大通镇便民服务中心共办理政务服务事项900余件,全部得到办事群众的好评。

便民设施暖心,便民服务“零距离”。规范阵地建设,改善服务环境。大通镇便民服务中心设置自助服务区、咨询台、群众休息区等功能区域,为基层办事群众提供良好的场所和环境。提供各类政策宣传手册,让办事群众和陪同人员在休息、办事之余既了解政策又感受浓浓的文化氛围。提供便签服务,让群众办事更顺畅。便民服务中心对所承办的公共服务事项进行梳理,把残疾人证办理、低收入人群申请、农村宅基地审批等业务制作成“便民小便签”,写明办理条件、所需要材料,发放给需要的群众,方便群众能够一次性办结事

务。截至目前,共发放“便民小便签”206个,解决群众问题147个。全程代办,让企业群众办事更省心。为方便企业、群众办事,在全镇推行帮办“代跑腿”便民服务。目前,全镇12个村(社区)的便民服务站共安排代办员12名,只需一个委托电话,便可让村级代办员“免费跑腿”,真正实现“群众家门口动嘴,代办人员跑腿”的便民服务新模式。上门代办业务,让服务更“贴心”。为了让行动不便的特殊群体足不出户便能办成事,让服务更“贴心”,大通镇针对生活不便的老年人或残疾人提供预约上门收件、受理、送证等服务,可以电话预约,也可通过网格员转达上门服务需求,窗口派出代办员主动上门受理代办业务。

流程服务耐心,便民服务“一站式”。大通镇便民服务中心始终秉承“进一次门办所有事”的目标,持续打造“人民满意”的便民服务中心,加快推进落实“三集中三到位”。设置综合窗口,确保繁忙时有人办理事项或收件,同时积极推广应用政务服务一体化平台,编制了便民中心服务事项112项参考目录,全省通办系统第一批清单上新了12项事项,切实解决群众办事“反复跑”的问题,极大地方便了群众。打造一站式为企服务专区,设立企业专区综合窗口,集市场、税务、财政、土地、规划等部门,为企业

提供全流程服务和咨询。打造一站式矛盾纠纷调解中心,集信访接待、人民调解、退役军人、公安为一体的综合版块,不断畅通信访渠道,做到情况一了解、工作一线推动、问题一线解决,切实提高群众安全感、满意度。

践行为民初心,便民服务“强作风”。大通镇便民服务中心在设置综合窗口基础上,增设了办不成事反映窗口,形成“一个窗口两块牌子”,拓宽了群众反映和解决问题渠道,让办事不顺利的群众反馈问题有人帮,确保难点、堵点有“出口”,切实解决群众办事“反复跑”的问题。“评价监督”得民心,健全政务服务“好差评”制度,采取“线上+线下”的方式对办事内容、流程、服务效率及态度等进行全方位、多维度评价,接受办事群众监督,并定期对各窗口便民服务和遵守纪律情况实时通报,严把工作纪律,让群众办事更放心。健全机制促规范,工作人员从受理到办结提供全程服务,规范服务,及时向群众反馈办理结果,实现“服务有温度、办事有速度”。

大通镇便民服务中心将不断加强自身建设,以更优的服务、更强的能力、更实的作风打造让人民满意的模范中心,以“服务指数”换取百姓的“满意指数”,践行为民初心。

## 郑集镇建设“四好农村路”铺就民生“新画卷”

本报讯 从土路到水泥路,再到沥青铺就的柏油路,随着“四好农村路”建设的推进,天长市郑集镇越来越多的农村路变得越来越好,真正实现了农业产业“因路而兴”、农村农民“因路而富”、生态环境“因路而美”。

“真金白银”倾情投入。Y110杨长路是郑集镇与外界联系的一条重要道路,原路面宽度不足4米,交通承载能力小,加上年久失修,过境车容易造成噪声、粉尘等环境污染。为改善通行条件,该镇通过多渠道筹集资金,拟将全长5.81公里的道路改建为沥青路面、宽度7.5米的二级公路,造价3798.8万元。

人大调解保驾护航。因该道路两侧民房较多,且为附近群众出行的必经之路,工程施工过程中,群众与项目施工方矛盾频发,施工造成了道路堵塞、噪声污染等问题,群众反映较为强烈。为妥善解决相关矛盾,镇

人大代表主动深入群众家中,了解群众的诉求和难处,召集双方当事人实地查看项目现场,针对双方关心的重点问题面对面调解,用心解决一个又一个矛盾,为该路段顺利施工消除各种阻力。

提质增效更加夯实。天长市交通运输局积极组织监督检查Y110杨长路实施执行情况、资金使用情况,工程质量,强监管、严抽查,通过多走、多看、多沟通,把好施工现场建材质量关,做好关键节点、建设关口的质量监督,并协调好现场施工作业,确保工程有序推进,高质量高标准完成建设内容。

如今,随着道路施工作业的顺利进行,也给村民带来了机遇与希望。不断延伸的“四好农村路”,铺就出一幅郑集镇农民增收致富、产业兴旺发展、乡村振兴繁荣的新画卷。

(邓 欢)

## 朱湾镇办好“三件事”打造优质营商环境

本报讯 近年来,定远县朱湾镇始终秉承“抓营商环境就是抓发展”的理念,认真倾听企业心声,助推优化营商环境工作跑出“加速度”,为实现朱湾镇高质量发展提供重要保障。

办好“应办”的事。按照“能快则快、能简则简”原则,常态化走访企业。积极转变角色,加大辖区内企业走访力度,规上企业每月至少走访一次,强化服务意识,当好企业的“店小二”,不断优化营商环境,做好服务企业工作。

办好“难办”的事。聚焦企业难题,对重点企业和项目实行分管领导一对一包保,专人对接。实地走访企业,了解生产状况和存在的困难,进行问题收集、整理和交办。出台奖励

政策,帮助企业稳工留工,靠前服务,全力帮助企业纾困解难,为企业送上“定心丸”。

办好“未办”的事。针对企业反映较为强烈的、不清楚涉企行政审批流程的问题,采用亲自办、帮代办、陪同办等形式,帮助企业完成从项目立项到竣工验收全过程涉企行政审批事项办理,对发现的涉企审批流程不畅、环节不优、时限不短等问题,拿出具体优化举措,努力打造“行政审批高质量,企业办事不找人”的营商环境。

(王倩文)

深化“放管服”改革  
创建一流营商环境

## 法治教育零距离

近日,琅琊区扬子街道扬子社区新时代文明实践站联合扬子街道团工委共同开展“携手‘童’行进警营 法治教育零距离”主题活动。

活动中,扬子派出所的警官们带领小朋友们进行参观,展示了日常使用的警用装备,邀请小朋友们零距离体验。本次活动不仅增长了孩子们的法律知识,提升了他们的安全防范意识,同时也为营造安全和谐的社区氛围奠定基础。

徐清笑摄



## 沙河镇纪委“三举措”做细做实日常监督

本报讯 今年以来,南谯区沙河镇纪委坚持把政治监督作为深化全面从严治党的重要抓手,结合工作实际,采取多种措施,做细做实日常监督,实现监督工作具体化、内容系统化、落实常态化,有效增强了政治监督工作实效。

聚焦重点工作,细化监督任务清单。镇纪委牵头制定年度全面从严治党清单,围绕八项重点工作任务,列明十一项工作任务,进一步细化监督工作。围绕中心工作,发挥好监督作用,针对发生在群众身边的不正之风和腐败问题进行专

项整治,对农村“三资”管理等情况开展专项监督,督促各村(社区)干部履职尽责,确保各项工作落实到位。

坚持挺纪在前,健全抓早抓小机制。镇纪委常态化开展谈话提醒、任前谈话、廉政审核、“四风”监督,做实做深做细日常监督工作。今年以来开展提醒谈话、批评教育谈话15人次,紧盯关键节点,开展“四风”问题明察暗访26次,督促全镇党员干部严守中央八项规定精神;在党员干部提拔使用和评先评优中,严把党风廉政意见审核关,回复廉政审

核意见3人次。

突出精准问责,提升监督质效。镇纪委充分利用身边案教育身边人,做深做实查办案件“后半篇文章”,推动警示教育常态化、制度化、全覆盖。及时通报曝光典型案例,形成震慑作用,在镇村党员干部大会上学习《酒驾醉驾典型案例汇编》《警示教育录》,区纪委监委负责人在全镇廉洁警示教育大会上解读新修订的《中国共产党纪律处分条例》,进一步引导党员干部知敬畏、存戒惧、守底线。

(王 冠)

## 章广镇在学思践悟中加快推进乡村振兴

本报讯 今年以来,南谯区章广镇深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,结合实际,制定发展规划和政策措施,从多个维度开展工作,努力将所思、所想、所得转化为实现乡村振兴的内驱力。

提高政治站位,深入学习贯彻。章广镇积极组织党员干部和群众深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,理解其精神实质和实践要求,通过举办讲座、研讨会、学习班等方式,推动理论学习制度化、规范化。

丰富宣教形式,抓好群众教育。章广镇充分利用网络、广播电视、文艺汇演等将理论知识以更

加生动、易懂的方式传达给群众,组织志愿者深入田间地头、农户家中进行宣讲,提高政策的针对性和实效性。

壮大主流舆论,弘扬主旋律。积极利用好户外大屏、宣传栏等载体,广泛宣传习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义和实践成果,加强与各类媒体的合作,及时报道该镇在学习和实践中的好做法、好经验。

(李雨倩)



## 珠龙村用活信用积分赋能平安建设

本报讯 近年来,南谯区珠龙镇珠龙村用活信用积分,为平安建设赋能增效,不断完善共建共治共享的基层社会治理格局。

信用积分激发平安建设动力。注重党建引领,探索信用积分机制,以“小积分”带动信用体系建设,建立村级信用积分兑换超市,将调解矛盾、维护治安等平安建设内容纳入信用积分评定规则,村民可凭借平安建设积分兑换商品,让村民切实享受到参与平安建设带来的红利,激发村民参与平安建设动力。

信用积分提升社会治理效能。鼓励村民参与群防群治,如日常巡逻、维护治安、见义勇为、禁毒禁赌等工作,获取信用积分,营造良好的社会治理环境。村民积极协助村人民调解委员会等单位化解矛盾纠纷,今年以来,珠龙村化解矛盾38起,化解率达99.5%。

信用积分促进乡风文明建设。注重信用积分激励引导作用,灵活运用信用积分结果,改善人居环境,广泛开展星级文明户、最美家庭、身边好人等优秀典型评选活动,营造良好的社风民风。今年以来,开展志愿服务活动35次,解决群众急难愁盼问题30余件,信用积分鼓励村民从身边的小事做起,以日常言行助力平安建设。

(赵 磊 谢陈静)

## 西涧社区汇聚爱心力量助力学子圆梦

本报讯 为了帮助困难家庭学生顺利完成学业,8月13日,琅琊区西涧街道西涧社区开展了“扶贫帮困,资助助学”主题活动。

活动伊始,社区负责人对所有参与捐赠的爱心人士表示衷心的感谢。在捐赠环节,一份份饱含着关爱与期望的助学金和学习用品被送到了受助学生手中。学生们眼中闪烁着感动和坚定的光芒,他们纷纷表示,一定会珍惜来之不易的学习

机会,努力学习,将来回报社会,将这份爱心传递下去。琅琊区关工委代表表示,希望此次资助助学活动能够为孩子们的成长贡献一份力量,同时也呼吁更多的单位和个人加入到公益事业中来。

下一步,西涧社区将持续关注困难学生,积极搭建沟通桥梁,送去关心关爱,帮助他们健康成长。

(杨家笑)

## 花园社区紧急抢修供电设施护家园

本报讯 8月11日凌晨2点,南谯区同乐街道同乐东苑小区内进行了一场紧急的配电箱维修工作。该小区因电路设施老化,近日气温升高导致居民用电负荷激增,8月8日晚配电箱突发故障,小区部分区域面临停电风险,高层住宅的供水和电梯运行也受到威胁。

花园社区迅速响应,启动应急程

序,督促物业深夜抢修配电箱。为减少影响,该社区决定在深夜进行部分断电检修,启动备用电源,以保障高层住宅的供水供电正常运行。8月11日凌晨2点,在紧张有序的氛围中,维修团队争分夺秒地对受损配电箱进行检修和更换。经过两个小时的连续抢修,维修工作顺利完成,该小区电力供应恢复正常。

(陈后振)