

在 习近平新时代中国特色社会主义思想  
指引下 —— 新时代新作为新篇章

# 小窗口做好大服务

## ——文峰区政务服务工作纪实

□本报记者 周俊英 文/图

“第一次过来办手续,工作人员已提前告知所需携带的材料,来到这里只需找到相应的窗口,在工作人员指导下填好资料,半个小时不到就拿到了公共场所卫生许可证,效率真高啊!”11月26日,在文峰区政务服务大厅,文峰区居民李静高兴地说。

给李静带来便利的,是文峰区政务服务和大数据管理局便捷高效的服务。据了解,作为全区新挂牌成立的政府组成部门,文峰区政务服务和大数据管理局在区委、区政府的正确领导和大力支持下,围绕深化“放管服”改革的相关要求,创新机制、狠抓落实,着力推动企业和群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”和“一网通办”,不断优化办事流程、减少办事环节,为企业和群众提供更为便捷高效的政务服务。

### 变“多窗办”为“综窗办”

11月26日,记者走进该政务服务大厅,大厅墙壁上,文明标语尽显为民服务的浓厚氛围;免费复印、直饮水、自助查询、自助服务区、无障碍电梯、母婴室一应俱全,让人倍感贴心……

“服务热情,环境舒适!”在综合窗口等候的小王是一家公司的的工作人员,经常需要奔走办理各类相关手续。与以往不同的是,如今,他只需要在大厅一个窗口前,就能坐等手续完成。

据了解,为了方便企业和群众



工作人员为群众办理手续

办事,文峰区政务服务和大数据管理局督促所有审批事项和审批单位进驻政务服务大厅。目前,文峰区对外发布政务服务事项972项,33个部门除公安外均设有窗口入驻大厅,形成4个功能分区。其中,一楼主要是企业开办专区;二楼主要是社会事务区;三楼主要是社会保障、投资建设等窗口。

“在窗口设置上,结合办事实际,将职能相近、业务相关的部门安排在一个相邻区域,群众只进一扇门即可办理多种业务。政务服务大厅推进‘一窗受理’集成服务,形成‘前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件’的全新模式,提高了办事效率,方便了企业和群众办事。”文峰区政务服务和大数据管理局负

责人介绍。

### 变“线下办”为“线上办”

“这个网上审批系统实在是太方便了,只要在该系统注册后上传所需材料即可完成申报,而且审批进度一目了然,审批时间也缩短了不少。”11月27日,说起网上申报系统,刘董超有着最直接的感受。

今年10月,经过一番市场调查后,刘董超决定和合伙人在文峰区申办一家工业自动控制公司。前段时间,当他来到政务服务大厅工商登记窗口咨询时,窗口工作人员热情地告知了申报的流程和资料提交要求,并告诉他可以在网上申请办理。仔细阅读该系统的操作说明后,刘董超在窗

口工作人员的指导下,提交了公司名称、经营范围、法人身份证等相关信息。仅用了两天时间,刘董超就收到了通知,顺利办好了公司设立资料和营业执照。

据了解,为解决企业和群众办事慢、办事繁的问题,区政务服务和大数据管理局积极推进“互联网+政务服务”,充分运用信息化手段,用“数据跑”代替“人员跑”,变“线下办”为“线上办”。

### 变“来回跑”为“一次办”

当日,记者在大厅采访时碰到来办证的李静。李静是受人委托来办理公共场所卫生许可证的。窗口一名李姓工作人员热情地问:“请问你要办什么业务?”听闻李静来办理公共场所卫生许可证后,这名工作人员受理了申请,几分钟后,李静填写了申报表,并把事先准备好的材料递给工作人员。

工作人员很快看完材料,随后,她递给李静一张表:“这里需要签字、按手印。”用了不到半个小时,李静就顺利拿到了证件。“来之前还有些发愁,没想到这么快就办完了。”喜出望外的李静被窗口工作人员的高效服务打动。

据了解,为提高群众和企业办事效率,区政务服务和大数据管理局以群众满意为标准,做到简单事项就近办、复杂事项一次办。截至今年10月底,政务服务大厅各窗口已累计为企业、商户和群众办理各类审批服务事项共计25192件。

## 部门动态

### 对照先进找差距 不忘初心担使命

#### 区自然资源局开展主题党日活动

本报讯(记者 周俊英 通讯员 徐山青)“通过开展主题党日活动,我更加理解了初心和使命的重大意义。今后,我一定对照本职工作,查找不足,明确努力方向,不断提高党性修养,做到思想上纯洁、政治上坚定,心中有定力、行为有规范,时时处处发挥党员的先锋模范作用。”11月26日,区自然资源局党员王文娟如是说。

据了解,该局围绕“守初心、担使命、找差距、抓落实”的总要求,结合“入党誓词是什么、党员使命担什么、对照先进差什么、立足本职做什么”,在局会议室开展“初心使命四问”主题党日活动。

活动中,局党组书记黄国云为参会党员讲授了党课《党员应如何

守初心和担使命》,以灵活、生动的方法给党员们上了一堂精辟的党课,使党员们更加坚定了“四个自信”,增强了“四个意识”,做到“两个维护”,并鼓励党员要以爱国主义精神和敢于担当的勇气推进文峰区自然资源工作高质量向前发展。

党员们各自对照“初心使命四问”,根据入党时的初心和学习情况,畅谈认识体会、立足思想和工作表现,对比先进模范党员找出差距不足,提出整改措施和努力方向,承诺办理具体实事、好事方面与本职工作相结合,找出服务好群众工作的着力点,提出了服务事项。活动中,该局还进行了主题教育测试答题工作,通过测试,检验党员政治理论、党章党规等知识学习的良好成效。

永明路街道

### 深入居民小区 开展突击检查

本报讯(记者 刘斐)为进一步加大辖区“创文”宣传力度,提高居民文明意识,广泛收集“创文”意见、建议,形成全民参与、共建文明城市的浓厚氛围,11月27日,永明路街道组织京林社区、安泰苑社区、香格里拉社区的工作人员分成10个工作小组,对辖区金土苑小区进行了突击检查和入户宣传。

据了解,各检查小组工作人员对金土苑小区每幢楼的每个单元都进行了细致的检查,对楼道内停放已久的自行车和电动车,全部移到

楼下停放线内,同时帮助居民清除楼道杂物和垃圾。

在入户检查中,工作人员还给居民讲解了“创文”调查问卷内容,宣传安阳市创建全国文明城市的相关内容和进度,共同约定要做文明礼貌、诚实守信的好公民。

与此同时,工作人员通过口头宣传、发放宣传册等多种形式,向居民宣传“创文”工作的重要意义,普及文明礼仪知识,引导居民积极参与,进一步提高了“创文”工作的知晓率、参与度和支持率,为“创文”工作奠定了扎实的群众基础。

### 铺路解决出行难

11月27日至28日,区文明办协调安阳市政维护处为兴泰苑社区辖区党校路整修路面。此次整修路面,安阳市政维护处协调资金10万元、出动工人30余人、轧路机1台、沥青摊铺机1台、大型运输车3辆、沥青洒布机1辆,摊铺宽5.5米、长100米的沥青,新安装路沿石20米,雨水收水井3座。

修路不仅美化了社区环境,同时解决了社区居民出行难的问题,真正做到了为居民办实事、办好事,获得社区居民的一致好评。

(本报记者 刘斐 摄)



## 用心服务 不忘初心

### ——记文峰区环卫处清洁管理站党支部书记张斌

□本报记者 刘斐 文/图

11月27日,安阳气温骤降。在永明路与文峰大道交叉口西南角的一处公厕旁,三五名维修工人正忙着更换门前的地砖。记者见到文峰区环卫处清洁管理站党支部书记、站长张斌时,他正协调工人更换破损地砖。“地砖一定要铺平、铺好,抓紧时间,这里的公厕来往群众较多,一定保证群众安全。”张斌说。

紧接着,他转身走进公厕内,伸手摸了摸洗手池台面和水龙头,又仔细地检查了孕婴专用卫生间的婴儿座椅,微笑着向记者介绍:“设备完好无损、台面干净整洁,手摸上去没有一点灰尘,这就是文峰区环卫人的工作标准。”

两位坐在厕所附近休闲长椅上的老人引起了记者的注意。记者问:“阿姨,这么冷的天,你们怎么坐在这里啊?”“我家住在附近,这不,出门遛弯,年龄大了,走到这里有点累了,上完厕所就坐长椅上歇歇脚,缓一缓再回家。长椅真贴心,真方便我们老年人。”其中一位老人笑呵呵地伸出了大拇指,为贴心服务点赞。“你们满意就是我们需要的。”一句话道出了环卫工人张斌的初心。

张斌常常辗转在辖区内220座公



张斌在公厕内检查宝宝座椅

厕之间,每天至少要巡查10余所公厕。哪里下水管道不通了、哪里漏水了,他第一时间就会出现现场。一身蓝色工装、一部电话、一个笔记本便是张斌每天的战斗装备。他常说:“一边记录一边思考,就能更好地找出解决问题的办法。”2018年12月的一天,他例行检查时发现西关驴市街一处公厕内下水管道堵塞,污水溢满道路,影响交通。张斌及时联系清洁工人、调来疏通车,与工人一起清理堵塞的下水管

道。在疏通过程中,疏通车由于水压过大,将带有粪便的污水喷满了张斌全身。在寒冷的冬天,他不顾脏臭,仍然坚持把下水管道疏通好。

“这都不算啥,环卫人的工作就是和脏臭的垃圾打交道,但是,我们环卫工人不怕脏、不怕累。不只是我,环卫处

的职工个个都是好样的。”说着,张斌掏出手机,翻出一张张有故事的照片,说:“瞧,这张照片是优秀共产党员王东方,他是群众随口叫到的‘环卫110’。这张是共产党员孙合军,曾经徒手疏通粪便池,他们才是我们学习的榜样。”

张斌1997年进入环卫处工作,22年间,他一腔热血,工作兢兢业业、任劳任怨,处处以身作则。他负责生产管理,工作中,他充分发挥党支部的战斗堡垒作用,带领全站党员、职工锐意进取、真抓实干,圆满完成全年各项工作任务。

近年,张斌先后荣获河南省“最美环卫工人”、安阳市“五一”劳动奖章、安阳市环卫系统先进工作者、文峰区新长征突击手、文峰区先进工作者等多项荣誉。

张斌说:“路是自己选择的,既然选择了就要坚持,而且要干好。荣誉只代表过去,我将‘不忘初心、牢记使命’,继续奋斗在环卫第一线。群众满意了,我的工作就干好了。”

他以创优美的环境为己任,用自己的实际行动,在文峰区的大街小巷充当了22年的“环境卫士”,而这份初心,他还将坚持下去。

### 技能培训下乡 贫困群众受益

本报讯(记者 周俊英)“现在的政策太好了,我们参加培训都是免费的。学到一技之长后,我一定要通过自身劳动创造美好的生活。”11月27日,文峰区宝莲寺镇三里铺村一位参加了技能培训的村民感触颇深。

据了解,为增强贫困劳动力脱贫致富的本领,文峰区人力资源和社会保障局、安阳市文化宫职业培训学校联合举办中式面点师技能提升培训班。

本期培训班从11月27日开始为期半个月,以农村转移劳动力需求高、实用性强、就业前景广的中式面点专业为主要培训内容。培训采

取送技术下乡模式,在村里开班办学,让学员在家门口就能学到技术,提升学员竞争力。

“在培训中,我们力求通过专业培训提升村民自我发展水平,积极帮助贫困劳动力掌握至少一门劳动技能,提高贫困劳动力的劳动技能和就业能力,盘活现有乡村人力资源,以扩大乡村人才供给,助力脱贫攻坚,实现扶贫与扶智同步、输血与造血衔接的良好态势。”区人力资源和社会保障局有关负责人介绍,“下一步,我们还将以更加灵活的动态培训方式多源流、持续化、广覆盖、高效能地为辖区村民提供技能提升培训服务。”

### 小小路灯暖人心 居民感谢送锦旗

本报讯(记者 周俊英)11月27日,居住在文峰区甜水井街道红庙街的十几位居民和红庙街幼儿园的老师们将一面写有“心系老百姓,为民办实事”的锦旗郑重地交到街道工作人员的手中,感谢街道为居民安装路灯,解决居民夜间出行难的问题。

据了解,红庙街幼儿园和附近的居民院落由于一直没有安装路灯,居民出行很不方便。为切实解决辖区居民夜间出行难的问题,甜

水井街道制订方案,并组织工作人员安装路灯。

“以前没有路灯,我们晚上走路提心吊胆。现在装上路灯,不仅出行方便了,我们心里也亮堂了。感谢街道,给我们老百姓办了好事、实事。”看着崭新的路灯,辖区居民李阿姨打心眼里高兴。

群众生活无小事。一直以来,甜水井街道时刻关注群众生活,努力把群众的困难解决好,做到了情系群众、为民办实事。



11月26日,东关街道晨峰社区联合区司法局在晨峰小区北区门口开展了“抵制邪教渗透 筑牢反邪防线”宣传活动,帮助居民充分认清邪教危害,号召居民积极参与到反邪教的斗争中,建设平安社区,构建和谐家园。

(本报记者 刘斐 摄)

不忘初心 牢记使命