

以民为本 书写政务服务新答卷

□记者 乔小纳 文/图

民之所盼,政之所向。回望周口市行政审批和政务信息管理局5年来砥砺奋进的征程,一幅以数字赋能破局、以改革攻坚开路、以暖心服务聚民的民生画卷徐徐展开。政务服务从“能办”向“好办、快办”加速跃升,生动诠释了我市以人民为中心的发展思想,彰显出我市持续优化营商环境、提升政务服务能力的责任与担当。

以“高效办成一件事”改革力度提升民生温度

近年来,河南省发布“高效办成一件事”重点集成事项63项,我市承接落地58项。2026年以来,我市“高效办成一件事”办件量244118件,事项按期办结率99.02%,群众平均跑动次数减少88.5%,办理环节压缩76.9%,办理时限缩减71.5%,申请材料精简62%,集成改革便民利企成效充分显现。其中,教育入学“一件事”办件量156898件,较2025年同期办件量14923件提升近10倍,按时办结率100%,群众认可度进一步提高。

改革落地,机制先行。我市不断夯实“高效办成一件事”改革工作根基,推动各项举措有序落地。宣传阵地不断拓展。周口市行政审批和政务信息管理局依托政府官网、微信、抖音等线上平台,发布各类宣传信息400余条,推出新生儿出生、退休办理、企业开办等11类主题科普动画作品。

服务场景持续丰富。社会救助、育儿补贴申领两个事项正式上线,同步配合省级部门完成灵活就业参保、企业员工离职、教师资格认定、开办养老机构、企业购置不动产转移登记等事项的上线测试与业务培训,可办事项范围不断拓



周口市行政服务大厅工作人员帮助老人办理业务。

展。全市分层分类开展业务专题培训130余场次,参训人员超2000人次,推动窗口工作人员由单一业务经办向综合受理转型。各业务牵头部门同向发力,民生与涉企领域改革亮点纷呈。

民生保障领域,周口市卫生健康委将新生儿出生服务打造成民生服务标杆,联动多部门推行院内联办模式,实现群众足不出院即可办结业务。周口市民政局紧扣群众人生重要节点,覆盖新婚、身后事项办理,落实窗口工作责任制、首问负责制,联动公安、人社、医保等部门搭建常态化协作机制,群众满意度100%。

涉企服务领域,周口市住房和城乡建设局针对项目开工、联合验收、公租房申请等业务,推行靠前帮办、容缺补正服务,收获群众广泛好评。周口市发展改革委设立信用修复工作专班,开辟服务“绿色通道”,为失信企业提供全流程跟踪帮扶服务,助力企业完成信用

修复。

我市各县(市、区)立足本地实际,因地制宜探索创新路径,形成一批可感可及的基层实践成果。川汇区创新推出“一码通”智慧引导、“去柜台化”服务、“哨兵模式”全过程监督三项举措,事项办结质效与群众满意度显著提高。在省级暗访检查中,川汇区政务服务中心因环境整洁、管理精细、业务过硬、宣传到位获得通报表扬。郸城县上线AI智能咨询“小丹问问”,归集社保医保、困难救助、证照办理等高频民生问答5500余条,用智能手段回应群众咨询需求。项城市打造“企业之家”服务阵地。2026年以来,“企业之家”服务阵地为16家企业、5个重点项目提供全周期“保姆式”专属服务。

以政务服务标准化、规范化、便利化赋能社会发展

周口市行政审批和政务信息管



周口市行政服务大厅工作人员为群众办理业务。

理局始终锚定群众和企业的实际需求,持续纵深推进“放管服”改革,持续推进窗口服务标准化、规范化、便利化建设,政务服务质效稳步提升,群众和企业的获得感、幸福感持续增强。

流程标准化,让服务在阳光下运行。周口市行政审批和政务信息管理局认真贯彻落实市委、市政府“三个之外无审批”工作要求,持续推动各部门政务服务事项进驻周口市政务服务大厅,实现“应进必进”。目前,我市政务服务事项清单共2134项,应进2102项,全部进驻周口市政务服务大厅。该局根据办理业务关联度、群众和企业的办事需求,优化、调整不动产登记、社保医保综合服务专区,整合设置涉企服务专区,持续提升专区“一站式”服务能力和水平。该局积极推进“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”工作模式,设置分领域综合受理窗口及无差别综合受理窗口,除即办件外,全

面推行“综合受理”。该局设置5个无差别综合受理窗口,可办理34家单位的957项政务服务事项。为进一步深化分领域综合服务模式,更好地服务群众和企业,周口市行政服务大厅设置了咨询辅助、帮办代办、绿色服务等便民窗口,还设置了“有诉即办”受理窗口,为群众和企业提供服务保障。

推进窗口服务标准化、规范化建设,持续提升服务质效。周口市行政审批和政务信息管理局严格落实《河南省政务服务大厅导办帮办服务规范》《河南省政务服务中心工作人员行为基本规范》,全面推行“进门有引导、办事有辅导、全程有帮办、服务可评价、进度随时查、结果免费寄”服务模式,进一步规范窗口工作人员的仪容仪表、行为举止、服务用语,做到来有迎声、问有答声、走有送声。该局畅通服务渠道,健全帮办代办服务机制,推出全程帮办代办、预约、延时等多项举措,扎实做好帮代办服务工

作。该局坚持“无事不扰、有求必应”原则,聚焦企业和群众需求,提供“点对点”精准服务,及时推动解决政务服务大厅业务办理中遇到的问题。

操作便利化,让“数据多跑路,群众少跑腿”。周口市行政审批和政务信息管理局不断强化数字赋能,持续提升办事便捷程度。

周口市政务服务大厅不动产窗口上线了“周易登”微信小程序,异地群众可远程办理不动产转移登记等业务,纸质证书还能邮寄到家。

周口市政务服务大厅人社窗口打通各类政务服务平台数据端口,参保缴费、养老认证、失业金申领等高频民生事项实现“网上办、掌上办”;不断拓展社保卡应用边界,实现人社、医保、交通运输、文旅等多领域一卡通用,群众依托电子证件即可办理社保卡关联业务;针对群众多头跑、重复跑等问题,打造退休办理、员工录用、个人创业等集成办事场景,将多部门串联审批改为并联联办,精简申报材料、压缩办理时限。目前,有百余家企业通过集成服务高效办理用工相关业务,充分享受改革红利。

周口市政务服务大厅配置了自助设备,设立了24小时自助服务区,为群众提供全天候、不间断的政务服务。公安、住建等窗口的工作人员常态化提供延时服务,破解上班族办事时间冲突难题。

征程万里风正劲,重任千钧再出发。下一步,周口市行政审批和政务信息管理局将继续深化政务服务领域改革,优化升级服务举措,持续提升服务效能,靶向破解群众和企业办事痛点,以更加优质、高效、规范的政务服务赋能营商环境优化,增进民生福祉,助力全市经济社会高质量发展。

匠心护美景 巧手“绣”新颜

——周口市环卫中心五年高质量发展工作巡礼

□记者 李瑞才 通讯员 李放 文/图

城市管理一头连着高质量发展,一头连着百姓民生。市第五次党代会召开以来,周口市环境卫生服务中心(简称周口市环卫中心)始终秉持“清洁城市、造福人民”的服务宗旨,以“绣花功夫”深耕主责主业,在城市垃圾中转清运、垃圾分类推广、环境卫生治理、公厕建设管理等领域持续发力,用一组组翔实的数据、一项项务实的举措,书写了现代化周口建设的“环卫答卷”。

扣紧垃圾收运“闭环链”

5年来,周口中心城区生活垃圾收运体系实现质的飞跃。针对传统垃圾收运模式效率低、异味控制难等痛点,周口市环卫中心以周口中心城区42座垃圾中转站为枢纽,构建起“定时定点、密闭运输、日产日清”的高效运转体系。周口市环卫中心乘科技赋能、设备升级之东风,更新200余辆新能源环卫车,全力推动环卫设施绿色化、压缩式垃圾车新能源化,实现了“以电代油、零排降噪”的目的,为城市发展注入了强劲绿色动能。

垃圾中转体系提质增效。针对老旧垃圾中转站设备老化、异味扩散等问题,周口市环卫中心启动大规模升级改造攻坚行动。目前,周口中心城区25座老旧垃圾中转站全面完成升级改造,新型垃圾压缩箱安装到位并投入使用。改造后的垃圾中转站空间更宽敞、密封更严实,从根本上杜绝了污水渗漏、异味扩散等问题。目前,周口中心城区日均转运生活垃圾800余吨,无害化处理率100%,真正做到了“日产日清、洁净无味”。

末端处置资源再生。依托周口市城发环保能源(商水)有限公司,周口市生活垃圾焚烧发电项目高效运行,通过垃圾发电,让垃圾“变



环卫工作人员对垃圾转运车辆进行消毒消毒作业。

废为宝”。周口市环卫中心积极与周口中心城区2910家餐饮商户签约,通过精细化闭环管理,精心守护群众“舌尖上的安全”。

奏响垃圾分类“共鸣曲”

垃圾分类是“关键小事”,更是“民生大事”。周口市环卫中心坚持法治引领与宣传发动并举,推动垃圾分类从“新时尚”向“好习惯”转变。

法治先行立规矩。2025年5月1日,《周口市城市生活垃圾分类管理办法(试行)》施行。周口市环卫中心联合多部门,开展城市生活垃圾分类宣传“六进”活动300余场次,发放宣传资料7000余份,覆盖群众近9万人,让“绿色、低碳、环保”理

擦亮城市环境“高颜值”

5年来,周口市环卫中心坚持推行“机械化为主,人工补充”的作业模式,在清扫保洁、防汛除涝、扬尘污染治理等领域持续打出“组合拳”。

深度保洁见本色。5年来,周口中心城区道路机械化清扫率持续提升。周口市环卫中心推行16小时巡回保洁制度,一线环卫工人寒来暑往、起早贪黑,用脚步丈量每一条街巷。依托智慧城管平台,周口市环卫中心建立“排查-派单-处置-复

核”闭环机制。2026年以来,周口市环卫中心实现5分钟内智能派单,背街小巷、城乡接合部等薄弱区域环境问题即发现、即处置。

聚力攻坚,深化环境卫生综合整治。聚焦背街小巷、城乡接合部、工地周边等薄弱区域,周口市环卫中心增配小型冲洗车、微型转运车等轻量化设备,排查清理卫生死角、积存垃圾,落实“站点自查、专班巡检、班子抽查”三级检查机制,建立隐患台账并逐一闭环销号,推动薄弱区域环境短板加速补齐、城市环境卫生整体提质。

打造公厕服务“新标杆”

小公厕彰显大民生。周口市环



环卫车辆进行道路清洗作业。

卫中心大力推进“厕所革命”,让市民“方便”之事更方便、更舒心。

硬件升级有温度。周口中心城区390余座公厕实行精准管理,129座公厕完成无障碍通道完善提升。新建和改造后的公厕宽敞明亮,防滑地砖、无障碍设施一应俱全,便民角配备梳子、针线盒等物品,市民感叹“公厕就像自家卫生间一样舒适”。

智慧管理提效能。目前,周口中心城区对所有公厕实行“一人一清”全天候保洁消杀制度,并创新推出“公厕地图”服务,市民通过手机即可一键查询周口中心城区公厕位置及设施情况,有效解决了市民“找厕难”问题。周口市环卫中心对公厕维修服务实行“小问题当日解决”承诺制,以精细化管理提升群众满意度。

应急攻坚显担当。2026年8月,沙颍河沿线遭遇汛情,周口市环卫中心全体人员闻令而动,按照“水退人进、边退边清”的原则,迅速恢复雨后市容市貌。在大气污染防治方面,周口市环卫中心精准发力,针对4个国控监测站点加密洒水降尘频次,配置31台固定车辆实施循环抑尘,全力守护“周口蓝”。

凡是过往,皆为序章。站在新的起点,周口市环卫中心将以人民满意为标尺,常态长效扛牢城市环境卫生保障责任,持续深化机械化、数字化环卫应用,接续补短板、强弱项,以精细化管理和绿色化服务,不断提升城市人居环境品质,为建设宜居宜业的幸福城市贡献环卫力量。



周口市环卫中心工作人员开展城市生活垃圾分类宣传“六进”活动。