

示范区:一次办好 全程暖心

□记者 宋风 通讯员 张一新 闻文博 文/图

2026年7月的一天,市城乡一体化示范区行政服务中心收到一封感谢信。市民胡女士用质朴的文字,记录下她在示范区行政服务中心一次性办理多项业务的过程——一进大厅,志愿者便主动上前询问需求,精准分流至对应业务窗口;在公安窗口办理车辆注册业务时,工作人员服务细致、办事高效;咨询营业执照注销事宜时,工作人员耐心核查账户状态,细致讲解办理流程,逐项列出所需材料,并贴心提醒她做好记录,以免遗漏。每一个环节、每一处细节,都让这位普通市民真切感受到“被用心对待”的温度。

一封感谢信,映照出示范区政务服务的底色。在示范区行政服务中心,这样的暖心故事每天都在发生,成为便民利企、优化营商环境的生动注脚。

延时办公“不打烊”

“上班没空办,下班没处办”“请假办事耽误工作,周末办事窗口工作人员休息”——时间上的冲突,曾让不少办事群众犯难。为此,示范区行政服务中心推出延时服务,用实实在在的行动化解这份困扰。

7月30日,市民王先生和兄弟到示范区行政服务中心不动产窗口办理房屋转移登记业务。因二人对房屋产权存有异议,一直协商到下班时间才达成一致意见。为了让兄弟二人“只跑一趟”,工作人员当即启动延时服务,耐心细致地讲解政策,并指导他们填写资料,直到业务办结。兄弟二人深受感动,连声称赞服务贴心周到。

类似的情景,在市场监管窗口同样频频上演。一家企业负责人因不熟悉线上操作流程,多次提交企业设立登记材料均未通过审核,赶到示范区行政服务中心时已临近下班。窗口工作人员主动启动延时服务,协同后台审批人员开展“保姆式”帮办——从企业名称自主申报、材料上传到电子签名确认,每个环节都手把手指导。业务办结后,企业负责人感慨道:“原以为要再跑一趟,没想到工作人员加班帮我们一次搞定,这样的服务让我们对在示范区发展充满信心。”

用工作人员“多加班”换群众“少跑腿”,示范区行政服务中心真正兑现了便民服务“不打烊”的承诺。延时服务并非简单的时间延长,而是在服务质量上持续提升,以机制保障效率,以细节彰显温情,用工作人员的“辛苦指数”换取群众的“便利指数”和“满意指数”。2026年上半年,该中心累计开展延时服务200余次,服务群众300余人次。

政务服务的温度,不仅体现在办事大厅里,更延伸到田间地头、群众身边。

今年7月底,示范区行政服务中心农业综合窗口工作人员苑秋生在核查农机购置补贴申请时发现,农户苑亚涛于7月27日购买的收割机因材料不齐全,无法及时享受补贴。苑秋生主动联系后得知,苑亚涛计划8月5日随车队赴南方收割稻谷,两三个月后才能回乡。8月1日恰逢周六,苑秋生利用休息时间专程赶到苑亚涛家中,协助其完善材料、办理手续。“这一走要好长时间,我正发愁补贴手续怎么办,没想到工作人员主动上门了。”苑亚涛感慨地说,“咱们家乡的政务服务真是做到了老百姓心坎上。”

这样的服务,在农业综合窗口已成常态。针对不熟悉智能手机操作的农户,工作人员主动上门办理业务。今年以来,示范区农机购置补贴工作稳步推进,严格执行“见人、见机、见票、见号”核查标准,确保补贴资金安全直达农户社保卡。同步做好跨区作业证办理、安全培训等配套服务,将政策解读、业务办理、技术指导融为一体,以贴心服务推动惠农政策落地见效、直达快享。

服务触角不止于此。示范区行政服务中心聚焦群众和企业的高频需求,督促各窗口单位印制办事指南,常态化开展政务服务宣传活动,让政务服务与群众生活紧密相连。



示范区行政服务中心办公地点。



①



②



③

图①:农业综合窗口工作人员为农机手拍照留档。

图②:苑秋生介绍农机购置补贴申请流程。

图③:群众为示范区行政服务中心工作人员送锦旗。(资料图片)

以评促改“亮态度”

服务好不好,群众说了算。示范区行政服务中心启用政务服务评价系统,覆盖所有办事窗口。群众办完业务后,可从“服务态度、办事效率、服务质量”三个维度进行评价,信息实时同步至监督平台。针对“不满意”事项,该中心第一时间回访核查、限期整改,形成“评价—反馈—整改—提升”的完整闭环。

该中心每日安排专人巡查提醒,确保评价渠道畅通、群众监督无死角。设立“办不成事”监督窗口,对复杂事项实行“一窗受理、全程代办”,已成功解决数百件疑难问题,平均办事时长缩短60%以上。

在此基础上,该中心持续强化窗口规范化管理,严格落实首问负责制、一次性告知制,推行统一着

装、文明用语,严查推诿扯皮、态度生硬等问题。常态化开展作风督查,定期通报问题,督促整改,倒逼窗口服务提质增效。对照最新版《河南省政务服务事项基本目录》,全面梳理入驻大厅的事项,完善办事指南,实现同类事项无差别受理、同标准办理,让群众和企业办事有章可循。

精准助企“提效能”

优化营商环境,核心在于让企业办事更便捷、更高效。示范区行政服务中心发展改革委窗口依托投资项目在线审批平台,持续深化“放管服”改革,全力提升项目备案效率,将项目备案时限由原来的3个工作日压缩至1个工作日,切实为企业减负。

针对企业线上申报经验不足、材料填报把握不准等痛点,该窗口工作人员主动靠前服务,宣讲政策,指导填写资料,实时答疑纠偏,并提供项目备案全流程帮办服务。企业足不出户即可完成项目备案,真正实现数据“多跑路”、企业“少跑腿”。

便捷高效的政务服务,有效压缩项目前期手续办理时限,降低企业制度性交易成本,赢得企业广泛好评。

锦旗致谢“映初心”

民生保障本职,紧盯群众就医报销等急难愁盼问题,主动下沉乡村倾听参保群众诉求,针对慢性病患者等群体,简化办事流程,真正打通惠民服务“最后一米”。

针对农村居民线上操作不熟练、医保政策理解不透等痛点,医保窗口工作人员主动靠前服务,耐心细致解读门诊统筹、医保报销、医疗救助等惠民政策,手把手协助群众办理业务,让群众“少跑腿、快办

事”。如今,辖区居民在家门口就能办结业务,实实在在享受到了医保政策带来的民生红利。

一面锦旗,一份肯定;一句赞誉,一种鞭策。下一步,示范区行政服务中心医保窗口将优化经办流程,常态化开展上门帮办服务,把更便捷、更暖心、更高效的医保服务送到千家万户,筑牢辖区医疗保障底线,用实干践行“医保为民”的初心使命。

记者感言:一封手写感谢信,既是群众对政务服务最直观的肯定,也是政务服务提质增效的生动缩影。延时办公“不打烊”,让群众不再受困于时间冲突;上门服务送政策,让惠民红利落地生根;评价监督成闭环,让服务品质持续提升;项目审批再提速,让企业告别

漫长等待;医保经办暖人心,让民生保障更有温度——每一项举措,都紧紧围绕着一个共同的目标:让群众和企业办事更方便、更舒心。

2026年上半年,示范区行政服务中心共办理业务7513件,涵盖不动产登记、市场监管、社保、医保等与群众和企业息息相关的

领域。一件件小事、一处处细节,汇成了“便民、规范、廉洁、高效”的政务服务答卷。正如市民胡女士在感谢信中所写:“这里的工作人员用实际行动践行以民为本、勤政爱民、为民利民便民的服务理念,把政务关怀送到了群众心坎上。”



群众有序办理业务。



志愿服务站 咨询服务台



公安窗口工作人员指导群众填写资料,为群众答疑解惑。