义马市:打造政务服务新标杆

今年以来,义马市行政审批和政务信息管理局以行政办事员队伍建设为突破口,推动“持证上岗”与“帮办代办”机制融合,通过人员专业化促进服务标准化和品牌化,进一步优化营商环境。

建立职业化培养体系,提升队伍能力。义马市以国家职业技能标准为基础,系统规划培训认证路径,组织窗口人员参加办事员职业资格考试,将政策法规、业务操作、服务礼仪等内容纳入日常培训。通过常态化学习机制,不断巩固和更新工作人员的知识储备,变“被动应对”为“主动赋能”,为实现从“凭经验办事”到“依标准服务”的转变奠定了坚实基础。

打造专业化帮办品牌,优化服务体验。组建了以业务骨干为核心的“可欣帮办代办服务队”,为群众提供咨询、填表、网报等一站式帮助,并延伸服务至残疾人、老年人等特殊群体,提供“一对一”代办及上门服务,今年以来,该市累计为群众提供帮办代办1000余人次,切实解决了“不会办、办事慢、多头跑”问题。

构建标准化服务范式,推动服务变革。今年7月,义马市政务服务中心实现窗口工作人员100%持证上岗,这标志着其服务能力建设进入全新的历史阶段。全员持证不仅是个人能力的证明,更是整个中心推行标准化、规范化服务的集体宣言,标志着服务能力进入新阶段。同时,推动服务理念向“以用户为中心”转变,促进服务行为提质增效,为打造专业、规范的政务服务队伍提供制度保障。

推行“持证上岗+帮办代办”双驱动模式以来,义马市政务效能和群众获得感显著提升。“可欣帮办代办服务队”累计服务人次攀升,特殊群体诉求响应率达100%,满意度持续提高。全员持证促进流程优化和效率提升,办件比例和“一窗受理”成功率大幅提高,实现服务“零投诉”与办件“高好评”。这一举措为义马市营商环境注入人才动力,并为地区提供了可推广的“义马经验”。

下一步,义马市将以全员持证为新起点,深化队伍建设,更新知识库,拓展培训内涵,做强“可欣帮办代办”品牌,探索“智慧帮办”等新模式,持续提升政务服务的规范化、高效化和温度感。

冯晨晨

义马市朝阳路街道前进社区:

戏韵惠民暖民心

“上次的爱国电影看得过瘾,要是能再听场戏就更好了!”居民的一句真切期盼,成了义马市朝阳路街道前进社区“为民办实事”的行动指南。9月7日晚,在前期爱国电影放映收获好评后,该社区迅速响应群众文化需求,组织社区“晓剧团”戏曲志愿服务队搭台开唱,用韵味十足的唱腔和生动传神的表演,为居民们带来了一场沉浸式的传统文化盛宴,让居民们过足了“戏瘾”。

晚会现场,锣鼓铿锵、弦乐悠扬,气氛热烈非凡。“晓剧团”的演员们身着精致演出服,精神饱满地轮番登场,将一出出经典剧目搬上舞台。从欢快喜庆的《抬花轿》,到铁面无私的《包公》选段,再到家喻户晓的《小仓娃》《白蛇传》片段,熟悉的旋律和精彩的演绎,引得台下掌声、喝彩声不断。

经典豫剧选段更是成为晚会的“重头戏”。《穆桂英挂帅》选段,演员们唱腔高亢激昂,将穆桂英的巾帼豪情展现得淋漓尽致;《五世请缨》选段传递出满门忠烈的家国情怀;越调《收姜维》选段字正腔圆,尽显老将风采;《程婴救孤》选段的悲壮与坚守,让不少观众动容。此外,现代戏《天职》聚焦时代主题,用戏曲语言讲述身边故事,传递正能量,引发居民强烈共鸣。

近两个小时的演出中,掌声、叫好声此起彼伏。居民们纷纷表示,这场戏曲晚会既丰富了业余生活,又感受到了传统戏曲的魅力,希望社区今后能多组织类似的文化活动。“社区把我们的小愿望放在心上,这戏听得心里真热乎!”居民李大爷看得入迷,连连拍手叫好。

下一步,该社区将持续聚焦群众文化需求,推出更多接地气、暖人心的文化活动,让“为民办实事”不仅有力度,更有温度,不断提升居民的幸福感与归属感。

张焕存

“纸鹤传情,感恩师恩!9月10日教师节,义马市银杏小学孩子们下课后,将亲手折叠的纸鹤送给敬爱的老师,载满了童真与祝福。

张春光 摄影报道

义马市公共资源交易中心:

精准备战改革落地 筑牢规范高效交易

今年以来,义马市公共资源交易中心紧抓“评定分离”改革契机,通过强化制度建设、升级硬件保障、政策宣讲,为规范高效开展“评定分离”工作筑牢基础,全力保障公共资源交易在“最后一公里”行稳致远。

细化操作规程,提供精准指引。制定并完善了定标会议工作流程和定标环节应急预案。明确定标活动各个环节工作步骤和问题处置保障措施,为定标活动提供了详实、可操作的行为指南,确保定标活动在规范框架下平稳有序运行。

构筑硬件保障。持续加大投入,对标先进标准,全面优化定标专用场地及设施,设立独立、封闭的专用定标室,室内配备有无死角音视频监控、计算机、多功能打印机和投影仪等必要设施,满足定标会议各环节需求,确保定标过程记录完整,同时为事后追溯提供可靠依据。

精准政策宣讲。为确保各方主体准确理解和运用定标规则,中心于今年8月成功组织开展了“评定分离”定标全流程模拟演练,邀请招标人、监督部门、代理机构等人员参与,通过定标会议全流程模拟实践,促进各交易主体对政策理解与实操应用的深度融合。同时,主动对13家发布过招标计划的招标单位“送政策”,深入讲解了“评定分离”相关政策,并详细回答了招标人提出的问题,提升招标人主体责任意识和依法定标能力。

下一步,该中心将持续聚焦定标等关键环节,不断优化制度设计,升级技术保障,深化政策宣贯与服务,将规范高效、阳光公正的理念贯穿于交易全链条,为各类市场主体营造更加公平、透明、可预期的交易环境,为义马市经济社会高质量发展贡献坚实的公共资源交易力量!

李书鹏

义马市常村路街道党工委:

志愿服务书写基层治理“民生答卷”

近年来,义马市常村路街道党工委锚定“党建引领、服务为民”核心目标,以“支部搭台、党员带头”为抓手,持续建强多元志愿服务队伍,推动志愿服务向“精准化、常态化、实效化”升级,切实破解群众急难愁盼问题,探索出一条志愿服务与社区治理深度融合的特色路径。

该街道党工委着力构建“党组织统筹引领、社会力量协同支撑、居民群众广泛参与”的志愿服务体系,以机制创新破解治理难题。充分运用党员积分管理体系和“微心愿”主题活动,挖掘网格资源,整合老党员、退休职工中的能人巧匠、居民骨干等各方力量,组建志愿服务队13支,有效激发群众参与基层治理的内生动力,形成“人人愿参与、事事有人管”的良好氛围。

该街道党工委主动破题,全力探索“数字化”与“志愿服务”深度融合的全新模式。一方面在“甘棠议事”机制基础上,创新打造“椅路常谈”“藤下议事”等接地气的线下协商平台。另一方面,以大数据赋能提升服务效能,通过建立线上微信群、“藤语心愿”平台等方式收集社情民意。同时,建立“居民点单、网格派单、志愿者接单、居民评单”的“四单”工作法,网格长根据点单情况进行派单,紧急需求30分钟内对接,常规需求24小时内响应,服务结束后进行回访评价。今年以来,社区累计接收居民“点单”72件,派单率、办结反馈率均达100%,真正实现“单单有落实、件件有回音”,让“有事找志愿者、有时间做志愿者”成为社区新风尚。

该街道党工委以党群服务中心为核心,联动新时代文明实践站、养老服务中心等多元载体,打造“党群服务+志愿服务”综合体,从人员配备、活动策划、制度完善等方面持续发力,不断夯实志愿服务“硬实力”。同时,主动挖掘社区工矿文化底蕴,成立“马峰工作室”“红扳手志愿服务队”“鹊桥志愿服务队”等特色队伍。今年以来,化解矛盾纠纷72起,组织大型相亲活动3场,打造“巧娘手工坊”助力23名妇女就业,开设“小树苗实践基地”暑期公益课堂等各类志愿服务活动64场次,推动社区治理从“管理型”向“服务型”深度转变。

一笔一划皆为民,一言一行践初心。该街道党工委以志愿服务为生动笔触,在基层治理画卷上写下了“精准”“温暖”“实效”的民生答案。从“需求清单”到“服务清单”的精准对接,从特色队伍到多元阵地的协同发力,每一项实践都彰显着为民服务的温度与力度。下一步,该街道党工委将继续握紧这支“笔”,在倾听民声、回应民需的过程中,不断书写出更贴合群众期待的基层治理新答卷。

李晨

本版由义马市委宣传部与本报联办
稿件由义马市融媒体中心供稿