

义马市探索“肩并肩办公”模式 让政务服务提速升温

“过去隔着柜台,说话总要提高音量,遇上不熟悉的流程心里更着急。现在好了,工作人员就坐在我旁边,手把手帮我操作,就像老朋友帮忙一样,心里又踏实又温暖。”在义马市政务服务中心企业开办服务区,刚刚办完业务的个体工商户刘先生,对眼前的新变化赞不绝口。

刘先生口中的新变化,正是义马市市场监管局创新推出的政务服务“肩并肩办公”模式。一改传统服务窗口“面对面、隔窗喊”的疏离感,工作人员走出柜台,与办事群众和企业代表坐在同一侧,通过“肩并肩”的方式,共同面对电脑屏幕,完成从材料准备、网上填报到提交申请的全流程操作。这一看似简单的物理位置改变,带来的却是服务理念与群众体验的化学反应。

模式之变:从“你办我看”到“我们一起办”。“肩并肩办公”模式的推行,源于政

务服务数字化进程中的现实洞察。近年来,随着“一网通办”深入推进,企业登记、食品经营许可、信用修复等高频事项已实现全程电子化申请,理论上“一次不用跑”。然而,对于大量不熟悉线上操作的小微企业主和个体工商户而言,“数字鸿沟”反而可能成为办事的“堵点”。

“群众不是不愿意上网办,很多时候是不知道‘怎么网办’。”义马市市场监管局相关负责人介绍。为此,该局主动求变,整合内部资源,将后台审核人员前移至帮办服务一线,在政务大厅专门设置“肩并肩”帮办专区。工作人员与办事人并排而坐,通过“一对一、手把手”的指导,将线上申请流程化繁为简,帮助群众现场完成材料拍照上传、信息填报确认等所有环节,确保申请一次通过。

效能之升:数字赋能与人文关怀的“双向奔赴”。“肩并肩”模式不仅仅是位置

的靠近,更是服务深度与效能的提升。它有效破解了“全程电子化”落地“最后一米”的难题,将无形的网络窗口转化为有温度、可互动的实体辅导。

一方面,它极大提升了办事效率。在工作人员的专业引导下,群众无需反复尝试、来回补正,平均业务办理时间显著缩短。另一方面,它显著优化了服务体验。“肩并肩”的姿态,象征着服务者与办事人成为了解决问题的“合作方”。在并肩协作的过程中,工作人员能更直观地了解群众困惑,讲解更精准;群众也能放下紧张情绪,沟通更顺畅,对政策的理解更透彻,真正实现了从“你问我答”的被动受理,到“我引导你办”的主动服务转变。

初心之守:以“暖心指数”换取“满意指数”。从“隔着窗口喊话”到“肩并肩交流”,变的是服务形式,不变的是“以人民为中心”的服务初心。义马市推出的这项

创新举措,是优化营商环境、建设服务型政府的一次生动实践。它打破了物理与心理的双重隔阂,用工作人员的“多跑一步”“多讲一句”“多帮一手”,换来了群众的“少跑一趟”“少等一刻”“少操一心”。

“服务好不好,群众说了算。”如今,在义马市政务大厅,“暖到了心坎里”成为办事群众频频提及的赞誉。2026年,义马市市场监管局窗口通过“肩并肩帮办”的形式,为100余户企业、160余户个体户办理了执照设立业务,为500余户各类市场主体办理了变更和注销等业务。

下一步,义马市将持续深化“肩并肩办公”服务内涵,计划将更多事项纳入该服务模式,并探索建立标准化指导流程与培训机制,让这份“肩并肩”的温暖与高效覆盖更广领域,惠及更多市场主体与人民群众,努力打造“有温度、有速度、有态度”的政务服务金名片。 安翠霞

义马市朝阳路街道前进社区:

小事用心解民忧 服务暖心护民生

民生小事记心间,为民服务不停步。义马市朝阳路街道前进社区日间照料中心的棋牌桌,是辖区老年居民日常休闲娱乐、聊天交友的主要场所,平日里不少老人在此下棋、打牌,乐享闲暇时光。近日,社区网格员在日常巡查中发现,该日间照料中心门前的公共棋牌桌出现桌面松动、边缘即将脱落的情况,不仅影响居民日常休闲使用,还存在安全隐患。

随后,网格员第一时间将这一情况反馈至社区,社区立即联系“红色物业”对破损的棋牌桌进行拆除。通过仔细检查,工作人员针对桌面焊接点脱落、支架晃动不稳等情况进行了焊接修复加固,解决了桌面松动的问题。

经过细致维修,原本破损的棋牌桌修缮一新,已重新投入使用,前来休闲的居民纷纷点赞,直言社区和物业办事贴心又及时,把大家的小事放在

了心上。

群众利益无小事,一枝一叶总关情。此次棋牌桌维修,正是该社区为民办实事的生动缩影。下一步,该社区将持续加大日常巡查力度,紧盯居民身边的小事、急事、难事,用心用情办好每一件民生实事,不断提升居民幸福感、安全感,让社区服务更有温度、更贴心。

张焕存

丰富精神文化生活 助力青年成长

义马这场青年联谊 定向挑战赛超“燃”

为更好服务青年发展,拓宽青年交友渠道,丰富青年精神文化生活,近日,共青团义马市委联合义马市机关事务中心成功举办“奔跑青春·‘友’你‘友’我”青年联谊定向挑战赛。来自该市市直各单位的40余名青年齐聚一堂,在欢声笑语中开启了一场别开生面的青春之约。

本次定向挑战赛以“联谊”为核心、“趣味”为底色,精心设置了套水圈、快问快答、背身投沙包、手脚并用跳跳乐、珠行万里、不倒森林等多个兼具趣味性与协作性的游戏环节,让青年们在轻松愉悦的氛围中打破陌生与拘谨,收获友谊与快乐。

经过一番激烈角逐,最终评选出一、二、三等奖各一支队伍,现场为获奖队伍颁发奖品,定格青春荣耀时刻。每一份荣誉的背后,都是团队协作的成果,更是青年们奋勇争先、积极向上的生动体现。

下一步,共青团义马市委将持续聚焦青年“急难愁盼”,以需求为导向,以创新为驱动,不断优化活动形式、丰富活动内涵,推出更多贴合青年喜好、富有诚意与温度的交友联谊活动,助力每一位青年在义马遇见美好、成就精彩。

李明明

简讯

近日,全国第十一届“万步有约”健走激励大赛义马赛区热身赛举行。该市6支队伍、300余名群众及健身爱好者参赛。据悉,此次活动以“万步有约、文旅赋能、青春同行、健康义马”为主题,热身赛路线全程约6公里,参赛人员需完成河口文化大院、樱桃广场、网红草园、清风湖大坝4个打卡点的拍照,行走超1万步并于当日11时前返回终点,即可领取完赛纪念品。正式大赛于5月11日至8月18日开展,为期100天。

黄静

本版由义马市委宣传部与本报联办
稿件由义马融媒体中心供稿

美出圈! 这个小院月季开爆了

近日,走进义马市新区街道三十铺社区,居民张鹏的农家小院外人气十足,不少市民专程前来拍照打卡,一座寻常小院悄然变身社区热门“打卡地”。小院内外,一簇簇月季迎风绽放,层层叠叠的花瓣簇拥成团,色彩明艳、香气怡人,将农家小院装点得雅致温馨,成为街巷间一道亮丽的风景线。

“听朋友说,这儿的月季开得特别好,今天特意过来拍照,花好看,环境好,心情也特别好。”前来赏花拍照的市民张女士笑着说。镜头里,花影与人影相映,赏花的惬意与欢喜在花香中悄然传递。

看着满院盛放的月季,种植农户张鹏脸上满是笑意,热情大方地说道:“看到大家喜欢我的花,我也很高兴,十分欢迎邻里乡亲、周边群众前来赏花打卡、驻足观赏。”

据了解,小院主人张鹏自2021年起,便开始在庭院种植月季,多年来精心打理、耐心培育,如今小院已种满胭脂扣、大游行、粉色达芬奇、樱霞、藤彩虹、粉色龙沙宝石、红木香、佛罗伦蒂娜和蓝色阴雨多个藤本月季品种,从零星几株到满园繁花,日复一日的



坚守让小院每到花期便生机盎然、花香四溢。谈及种植初衷,张鹏表示:“一方面是自己喜爱园艺,希望把家门口扮靓;另一方面也想以小小庭院为载体,为社区环境添彩,让邻里共享花香美景,带动大家共同美化环境。”

小小庭院,尽显文明底色。如今,越来越多的居民主动加入到美化家园的行列中,像张鹏家这样的美丽庭院

在社区不断涌现,以种植花草、整治庭院环境为抓手,用一草一木扮靓自家庭院,以一户一景助力村容村貌、人居环境提升,用小切口推动大变化,以实景实效书写文明建设的“花”样文章,让居民在推窗见绿、出门赏景中提升获得感、幸福感,为城市文明建设注入源源不断的民生温度与生机活力。

黄静 许延