

打造全国一流营商环境

桐柏县巧借新媒体助力城市管理提档升级——

你来拍 我来办

全媒体记者 杜福建
通讯员 王海

“看，这里的水管破裂了，赶紧派人过来维修吧！”近日，桐柏县城区公安新村小区的市民汪靖通过打电话、拍摄短视频等形式，把红叶路中段因自来水管网破裂导致附近小区停水的情况，第一时间反馈到桐柏县城市管理局。

该局城区水务服务中心闻“网”而动，迅速抢修，经过3个小时连续奋战，终于在居民用水高峰时段供上了水，周边居民拍手称赞，网上更是点赞多多。

民生无小事，枝叶总关情。如何解决千家万户居民的生活需求与城市管理人员相对不足的矛盾，让城市角落的有关问题第一时间被发现，第一时间被城管系统感知，第一时间得到高效处理？桐柏县在持续擦亮

“爱管闲事”的城管党建品牌的同时，提出了“你来拍，我来办”的口号，号召广大居民借助互联网，通过图片、短视频等形式，把涉及城市管理的所见所闻及时反映到职能部门，形成万众一心创造“畅、亮、绿、洁、美”城市环境的“大合唱”。

鼓励市民“随手拍”。利用广播电视、互联网平台，广泛宣传“人人都是城市管理监督员、人人都是美好城市的受益者”等内容，形成齐抓共管的浓厚氛围。鼓励市民在工作之余，用心观察城市，用手机拍摄各类不文明行为和脏乱差等城市乱象，并通过拨打县城市管理局24小时政务服务热线，向城市管理部门寄信、发送电子邮件或短视频等形式，及时反映所发现的问题，反映各类诉求。

接到线索立即办。桐柏县城市管理局成立工作专班，对市民群众“随手拍”反映的问题及时进行分类，通过

桐柏县城管委办公室交办给权属单位，督促其按时进行问题整改反馈。同时，城管局督查大队跟进督查，监督问题整改，形成“收集线索、分门别类、交办任务、跟进督查、整改反馈”闭环管理，做到问题处置有始有终，不达目标决不收“兵”。

群众满意为标准。桐柏县城市管理局坚持以群众需求为标尺，群众评判为标杆，以群众满意为标准，把全心全意为人民服务作为各项工作的根本出发点和落脚点，对市民反映的每个问题及时处理后，都会安排专人第一时间进行电话回访，了解居民群众的满意度。对不满意的问题，再次督促权属单位继续整改，直至反映人满意为止。

有奖竞拍激活力。建立健全“你来拍，我来办”网络作品评选奖励机制，鼓励市民群众人人争当城市管理监督员，每年从热心城管监督的市民

中评选出“十佳城市管理监督员”，评选城市管理网络监督优秀作品，颁发荣誉证书，并给予一定的物质奖励，从而培育出一批热心城市管理的义务网络监督员、网络文明使者，激发更多的市民群众参与城市管理“大合唱”，形成了人人关心城市管理的浓厚氛围和良好环境。

据统计，去年以来，桐柏县城市管理局借助“你来拍，我来办”，共发现各类城市管理问题1000余条，有效处置各类城市管理问题900余个，实现了城市管理问题的及时发现、及时处置，城市精细化管理水平显著提升。

“我们将持续深化争做‘爱管闲事’的城管人活动，深入开展‘你来拍，我来办’文明城市共建活动，以绣花功夫提升城市精细化管理能力，打造更为洁净、通畅、美丽的城市环境。”桐柏县城市管理局党组书记、局长贺修胜告诉记者。②5



日前，医圣文化园启动养生月活动，让游客沉浸式体验中医药文化的独特魅力。图为7月21日，中医药文化夜市上，游客参与中医中药特色诊疗活动。②5

通讯员 梁托 摄

政务速递

西峡县：

公共资源交易“质”“量”双提升

本报讯（通讯员余颖）截至5月底，今年西峡县已完成公共资源交易87宗，成交金额27.63亿元，实现了全流程电子化交易率100%。7月21日，笔者从西峡县公共资源交易中心获悉，该县按照“应进必进”的原则，不断创新工作机制，实现公共资源交易“质”“量”双提升。

交易项目全领域纳入平台。凡列入《公共资源交易目录》的公共资源交易项目，全部纳入公共资源交易平台进行公开交易。交易行为全程规范管理。在河南省综合评标评审专家库管理系统抽取专家，全程无人工干预。设立评标区专用通道，通过门禁设备对专家开展签到管理，随身携带的通信工具及其他物品存储后进行通信设备检测、

交易对象全时段智能监控。设置规范化电子开评标，配齐计算机、扫描仪、光盘刻录、网络和高清监控设备，对进入交易现场的人员全过程无死角录音录像，所有开评标音视频档案资料全部实现云存储和刻录光盘存储的“双保险”，确保整个开评标过程规范严肃有序。

西峡县公共资源交易中心有关负责人表示，将紧密结合自身实际，进一步提升公共资源交易工作的能力和水平，不断加强交易平台建设，持续优化营商环境，为加快实现现代化建设项目作出新贡献。②5

镇平县：

加速政企数据贯通

本报讯（通讯员刘乐）7月22日，笔者获悉，镇平县以数字化建设为引领，从疏通堵点、难点入手，着力夯实基础支撑，强化数据共享，优化办事流程，探索实施政企数据贯通服务，提升了政务服务效能。

镇平县近年来加快数字政府建设，加速数据要素与传统产业深度融合，努力培育新产业，壮大新业态，构建新模式，推动数字经济高质量发展。国网镇平县供电公司积极对接县能源局、县行政审批局、政务服务中心，上线5项政务线上办电功能，实现政企数据共享。该公司联合不动产登记中心，线下“一窗受理”、线上“全程网办”，实现“房产+供电”联合过户全覆盖。同时，将政务服务运行管理系统与电网系统等进行功能融合，群众电力服务需求可实现相关业务在线申请、审批结果即时查询。

该县通过全面升级“水电气暖信”公共服务，搭建“水电气暖信”线上联合报装平台，客户实现“一表申请、一口受理、联合踏勘、一站服务、一窗咨询”，变“单一窗口服务”为“综合联合服务”。通过全面推行“企业开办即办电”服务，贯通企业开办平台与供电报装系统接口，实现了用户申请企业开办时同步触发用电申请至供电业务系统，县域治理效能持续提升，有力助推了营商环境的优化和提升。②5

方城县发展改革委：

全面优化审批服务

本报讯（通讯员张洋 张媛媛）今年上半年方城县发改委共办结项目350个，总投资359亿元，其中审批项目92个，总投资163.24亿元，核准项目1个，总投资1.51亿元，备案项目257个，总投资194.25亿元。7月22日，方城县发改委有关负责人介绍，亮眼的成绩得益于优质高效的政务环境。

方城县发展改革委高度重视窗口工作，扎实开展“亲身办”活动，“一把手”每月以工作人员的身份坐窗口，深入了解群众、企业在办事过程中的堵点难题，及时解决。

组织窗口人员开展学习活动，提升政治素质和业务能力，确保政策执行不偏斜、不

优化营商环境部(政务部)

阎亚平 13333600966
张冬梅 15037793199
电子信箱：nyrbzwm@163.com



市行政审批服务中心扎实开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治

打造“清廉大厅” 擦亮服务底色

本报讯（通讯员王甜甜）走进政务服务大厅，廉政警句格言、党员示范岗等廉政标语和廉政元素随处可见，“风清气正”的浓厚氛围浸润人心。今年4月以来，市行政审批服务中心以清廉建设为抓手，强化“四个坚持”，按照中央和省市纪委监委关于开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作的要求，以“四个坚持”推动行政审批领域专项治理工作往深里走、往实里走，见行见效。

坚持政治引领，迅速部署到位。4月15日，市行政审批服务中心召开党组扩大会议，对集中整治群众身边不正之风和腐败问题工作进行研讨和安排部署。印发《2024年行政审批领域专项治理工作方案》。召开整治群众身边不正之风和腐败问题专项推进会，各

窗口单位对查纠整改工作再安排再部署，实现全覆盖。4月30日，召集47个市直进驻窗口行政审批科科长或首席代表召开专题工作会，压紧压实各窗口单位责任，加强协同配合，形成强大合力。

坚持思想先行，宣传发动到位。为确保集中整治查纠整改环节不走偏、不走空，该中心在思想发动上持续发力，以思想自觉引导行动自觉。中心机关纪委与市不动产登记服务中心、市税务局、市人力资源和社会保障局等重点窗口单位开展“面对面”谈心谈话，引导窗口单位从思想上提高认识，从行动上配合有效。同时，要求各党支部将党纪学习教育贯穿集中整治全过程，通过逐章逐条学习、讲廉政党课、观看警示教育片等方式，引导党员干部夯实

廉洁从政思想根基。

坚持动真碰硬，问题查纠到位。围绕集中整治五大方面，各窗口单位自查自纠，深入查摆存在的问题，建立整改举措。发挥组织查处震慑作用，敦促各单位主动说明情况。该中心按照工作规范和业务规范并查，坚持“日曝光、周通报”，推动查纠整改各项任务落实落地。通过12345热线反馈、“办不成事”反映窗口、电话投诉等渠道查找问题线索，对群众反映的“急难愁盼”问题建立台账，跟踪落实，确保查处一件问题，形成一套机制。

坚持系统融合，统筹推进到位。坚持问题导向和目标导向相结合，在深入开展集中整治工作中，与日常工作相结合，统筹推进。探索推进“党建+政务服务”模式，成立联合党委，

组建5个联合党支部，支部书记作为

第一责任人，压实工作责任，充分发挥党支部的监督职能，确保集中整治工作开展。结合群众身边不正之风和腐败问题集中整治，开展政务服务合法性审查，从事项依据、申请材料等方面逐项审查，及时发现各单位在业务办理过程中存在的风险点。每月对政务服务效能综合评价进行排名并上报市委绩效办，召开效能评价会，同步印发问题分析报告，联合市纪委监委督促检查各单位问题整改情况，倒逼各部门政务服务提质增效。②5

宛美政务



“陪伴式”服务 暖民心

浙川县办税服务厅组建专业导税团队，为纳税人缴费人提供全流程“陪伴式”税费辅导及帮办代办服务，让纳税人缴费人省心、省力，真正感受到家一般的温暖。图为7月22日导税员为纳税人进行税务登记资料预审。②5
通讯员 王鑫 摄

邓州市行政审批服务中心紧抓源头防控深化前置服务

“未诉先办”推动营商环境再优化

本报讯（通讯员李海瑞）7月22日，笔者从邓州市行政审批服务中心获悉，该中心围绕企业、群众办事新需求，创新性地将“未诉先办”理念融入日常政务服务工作中，推动问题解决从“有一办一”向“举一反三”转变、向“未诉先办”深化，通过对潜在问题的预判与主动介入，有效提升了政务服务质量，切实增强了办事群众的获得感与满意度。

源头防控，实现“对症下药”。创新政务服务评价渠道和回访方式，变“等意见”为“找意见”。线下在政务服务大厅、办事窗口等显著位置设置“好评”评价二维码，线上运用智能语音回访系

统，在业务办结30分钟内进行电话自动回访，确保政务服务事项及窗口均可评价，随时随地接受群众评价监督；强化回访结果运用，主动深入剖析诉求背后的深层次原因，努力实现从“接诉即办”向“未诉先办”延伸。

前置服务，实现“未问先答”。组建政务服务全流程辅导帮办专家团，涵盖企业开办、行业许可、税务服务、政策服务等多个业务模块。专家团从“横向一体化、纵向便利化、创新定制化”等多维度为企业群众提供“一对一”“多对一”贴心辅导帮办服务，以前置服务为企业问需求、送政策、解难题、防风险，实现“未问先答”，将诉求

解决关口前移，推进主动服务、未诉先办，为群众提供了更快、更优、更暖心的服务。

复盘分析，实现“闭环管理”。通过建立收集、分析、处理、改进、反馈、优化的政务服务诉求分析改进工作机制，在深入分析解决诉求的基础上，主动收集企业或群众在办事中的意见建议，并对已办结事项进行复盘分析，进一步完善工作机制，变被动接诉为主动征求意见，不断巩固拓展问题解决成果，力争通过处理一个诉求带动解决一类问题，以点带面促进政务服务提质增效。

邓州市行政审批服务中心通过不断完善线上线下常态化评价、回访工

作机制，推进政务服务“好评”评价制度，将政务服务工作的评价权、监督权交给企业群众，变“被动”受理问题为“主动”发现问题，变“等意见”为“找意见”，实现了由“接诉即办”向“未诉先办”转变，倒逼政务服务质量提升，助力营商环境持续优化。自邓州市“未诉先办”工作开展以来，已为群众解决各类诉求800余个，收集解决企业各类诉求建议10余条，智能回访系统实时回访8.6万余次，满意率99.72%，二次人工回访200余次，整改率100%，高效解决了企业群众办事的堵点、难点问题，赢得了广大人民群众的广泛好评。②5