

# 政务精简提效能 服务优化增福祉

## ——铁东区深入推进政务服务规范化建设记事

通讯员 孙荣泽

铁东区聚焦经营主体和群众关切,紧扣政务服务标准化规范化便利化建设、“一网通办”“一窗受理”等目标任务,全力打造“一站式”政务服务体系,持续推动全区政务服务工作不断优化、行政效能不断提升,聚力打造一流政务服务环境,助力全区经济社会高质量发展。

### 聚焦服务规范化

### 激活便民服务“动力源”

线下办事“只进一门”,努力完善集约高效的线下政务服务体系,推进政务服务事项实现统一受理和一站式办理,梳理铁东区政务服务事项749项,其中724项进

驻中心集中办理,629项政务服务事项实现无差别全科受理,全年共计受理4万余件。线上办事“一网通办”,以网上“可办、能办”为基础,全面推行“不见面审

批”,通过网上办、掌上办、自助办、邮寄办等形式,让群众无需到线下政务服务窗口、无需与受理审批人员见面即可办结事项,实现从网上可办向好办易办转变。

交其他部门36件,进一步畅通了企业群众反映问题渠道;针对特殊群体,设置帮办代办服务窗口,全程开

展领办、帮办、代办服务,累计服务办事事项104件;建立助企服务办公室,对重点招商项目开展“一对一”、

全流程帮办代办服务,变审批服务“跟着项目走”为“带着项目跑”,打造服务企业新模式。

### 聚焦服务便民化

### 构建政务服务“同心圆”

办事方式多元化,持续推进政务服务向乡镇(街道)、村(社区)延伸办理,2024年向基层延伸事项从170项突破至200项以上,并对延伸事项办理操作程序进行培训,全年基层

便民服务中心通过新版全流程审批系统共办理业务1867件。政务服务便捷办,推行“午间不间断”延时服务、办不成事找找我、领办代办、24小时自助服务等服务举措。开展

“午间不间断”延时办公,累计服务办事事项4052件更好地满足企业、群众错峰办事需求;设置“办不成事找找我”服务窗口,为群众处理疑难问题53件,其中现场解决17件,移

### 聚焦服务精简化

### 跑出服务效率“加速度”

优化审批工作流程,提高办事效率。办事诉求快处理。建立“办不成事找找我”窗口,整合各类求助、投诉、举报和咨询等问题,增加诉求渠道,化解矛盾问题,提高企业、群众办事便利度,提高企业群众办事满意度和获得感。进一步加强政务服务作风效能建设,及时发现政务服务工作中的问题和困难,依托

市长热线开展办事满意度回访工作,提升问题解决率,变“被动”受理问题为“主动”发现问题,变“等意见”为“找意见”,确保服务对象满意度稳步提升。办事材料最简化。以实现企业群众办事申请材料最简为目标,开展政务服务事项共享减材料工作,经梳理124项政务服务事项可共享减材料,工作人员可直接通过共

享的方式从电子证照库中获取身份证、营业执照信息,不再需要群众和办事企业自己提交,进一步提升了群众和企业办事创业便利度。办事时限再压缩。协调铁东区各相关部门进一步压缩政务服务审批时限,将平均办理时限再减少10%,实现政务服务事项审批时限压缩至85.6%,即办件比例达58.87%。

## 提升群众文明意识 营造良好出行环境

### 铁东区叶赫满族镇开展交通安全法律法规宣传活动

本报讯(全媒体记者 常欣月 通讯员 黎晶鸿)为进一步提升群众的文明意识,营造更加安全、和谐、有序的出行环境,近日,铁东区叶赫满族镇开展“遵守交规月行,文明出行共安宁”主题活动。

活动中,志愿者们通过发放宣传资料的形式,向群众普及交通安全法律法规知识,结合日常生活实际,用生动的语言向群众阐述遵守交通规则的重要性,以“身边事”警醒“身边人”,耐心讲解交通违法行为的严重危害性。宣传人员特别强调了节假日交通安全的重要性,提醒车辆驾驶员要文明驾驶,有序通行,严禁农用车辆载人,骑三轮车、摩托车时不佩戴头盔等危险行为。

此次宣传活动得到了群众的积极响应和广泛参与。现场群众表示,通过工作人员的讲解和宣传资料的阅读,他们更加深刻地认识到了文明出行的重要性,将自觉遵守交通规则,摒弃交通陋习,抵制各种不文明行为,做到安全出行、文明出行。铁东区叶赫满族镇将持续开展文明出行主题宣传活动,通过多种渠道和形式向更多的村民普及交通安全知识,引导群众争做文明出行的践行者,共同维护安全畅通、绿色环保的出行环境。

## 普及法律知识 共筑法治社会

### 铁东区平东街道丰翼社区开展宪法宣传活动

本报讯(通讯员 于海洋)为进一步弘扬宪法精神,近日,铁东区平东街道丰翼社区新时代文明实践站开展宪法宣传活动,通过通俗易懂的语言将宪法知识送到居民身边,引导居民自觉尊法、学法、守法、用法。

活动中,志愿者们深入小区,与居民进行面对面的交流,用生动的语言和贴近生活的案例,向居民讲解宪法的重要地位、基本内容以及与日常生活息息相关的公民的基本权利和义务、婚姻家庭、财产继承等法律条款。针对居民们提出的各类法律问题,志愿者们耐心倾听、细致解答,为居民提供了专业的法律建议和指引。

“以前觉得宪法离我们很远,经过志愿者这么一讲,才发现宪法里的好多内容都和我们的生活紧密相连。”辖区居民反馈道。此次宣传活动让居民们对宪法有了更直观、更深入的认识,在社区内营造了浓厚的法治氛围,增强了居民依法办事、依法维权的意识。

## 人民调解为人民 化解纠纷促稳定

### 铁东区司法局北门司法所开展主题宣传活动

本报讯(通讯员 杨旭)为坚持和发展新时代“枫桥经验”,进一步提升社区工作人员对人民调解工作的认识,强化对矛盾纠纷的排查,近日,铁东区司法局北门司法所来到北门街道办事处和西安社区开展主题宣传活动。

活动中,北门司法所工作人员向社区工作人员和单位工作人员发放矛盾纠纷帮帮团宣传手册,讲解矛盾纠纷排查化解的方式方法以及调解工作的重要意义,宣讲矛盾纠纷调解的作用,指导他们如何进行法律咨询和开展法律援助申请。

此次活动有效提高了街道、社区工作人员对于人民调解工作的关注度、知晓度以及矛盾化解的能力和水平,北门司法所将持续开展形式多样的人民调解宣传活动,进一步坚持发展好新时代“枫桥经验”,筑牢调解防线,为平安铁东建设贡献法治力量。



为进一步提升社区文明形象,营造干净整洁、文明有序的居住环境,近日,铁东区七马路街道富强社区组织辖区志愿者开展“建设文明铁东 共筑美好社区”志愿服务活动。

通讯员 高欣 摄



为普及爱眼护眼知识,增强社区居民对眼部健康的关注,近日,铁东区解放街道胜利社区联合四平爱尔眼科医院开展“眼科义诊进社区,服务居民零距离”公益活动。

通讯员 于海洋 摄

为搭建用工企业与求职者的精准对接平台,给农民工群体提供多元化就业服务,近日,铁东区总工会举办以“春风送岗就业 工会服务暖人心”为主题的农民工求职专场招聘会。

通讯员 朱立红 摄

## 全面提升保障能力 促进农村经济发展

### 铁东区林业和水利局扎实推进农村饮水工程维修养护项目

本报讯(通讯员 东宣)农村安全饮水水源井承担着区域内居民安全饮水任务,为保证农村安全饮水水源井并房安全运行,铁东区林业和水利局积极谋划农村饮水工程维修养护项目。

在改善水质方面,持续加强城乡供水基础设施建设,对石岭镇68处、叶赫镇30处、城东乡9处及山门镇44处农村安全饮水工程进行更换全自动除硝酸盐处理滤料、除铁锰滤料、次氯酸钠专用盐、去除色滤料等,改善上述四个乡镇居民用水条件。目前,铁东区总计拥有156个安全饮水工程点,这些工程覆盖了4个乡镇,54个村庄,惠及户籍人口11.8万人和常住人口7.3万人。铁东区的农村自来水覆盖率已经达到了97.5%。

在管道维护、机电设备更换方面,对石岭镇27处、叶赫镇13处、城东乡9处、山门镇24处进行了管道维护,对石岭镇6处、叶赫镇12处、城东乡9处、山门镇17处进行了机电设备更换。通过新建和翻建水源井、井房以及管网,并安装水处理设施,确保水质达标,并满足24小时供水的基础设施需求。2025年计划将其他分散的供水区域纳入改造范围,以此实现铁东区农村饮水全覆盖。

截至2024年底,铁东区农村24小时供水率已达84.79%,超额完成省农村供水高质量发展方案中提到的“2024年底,24小时供水工程比例达70%以上”目标任务。铁东区林业和水利局党支部将继续按照目标任务,全面部署,大力开展惠及民生项目工作,确保农村安全饮水、安全运行,提高铁东区农村居民的生活质量,完善铁东区城乡供水社会化服务体系建设,促进农村经济发展。

截至2024年底,铁东区农村24小