

# 服务多几步 群众少跑路

牟平区文化街道帮办代办解民忧架起为民服务“连心桥”

为助力更多企业居民享受到优质便捷的政务服务，牟平区文化街道创新政务服务方式，将帮办代办融入政务服务体系建设，在社区网格帮代办的基础上，依托街道便民服务大厅深入开展“一站式”便民服务改革，不断提高政务服务水平，优化办事体验，积极营造良好的便民服务和营商环境，着力实现“服务多走一步，群众少跑路”。

## 多措并举 打造政务公开新局面

乐居文化，帮企业办实事。“营商环境”这个词，是由无数个细节堆积起来的，位于牟平城区的文化街道是牟平营商环境的窗口。今年以来，文化街道积极响应牟平区委、区政府优化营商环境的相关要求，以打造“最强街道、最美文化”为发展目标，不断优化企业服务举措，使“长相聚，心相融”成为亲清政商关系的常态。

为了真正把脉“病痛”，找准“药方”，文化街道“两委”成员带头定期走访企业，扎实推进“干部助百企”精准服务。截至11月底，他们累计走访辖区企业890家，解决企业诉求20余件。

为了创建常态化联络机制和固定空间，文化街道设立了“企业服务驿站”，以企业座谈会、经济大讲堂、政企通热线为载体，根据企业需求定制组织培训会、产业对接会、专项讲座等系列活动。2023年以来，该驿站已开展系列活动6场，博扬机械配件加工公司、烟台浩岭湖颐养健康服务有限公司、海德智能装备有限公司等30余家企业参会，推进博扬机械加工厂新建厂房项目、林海峭峡田园综合体项目等加速落地。

乐居文化，帮群众办好事。文化街道居民到大厅办理灵活就业医疗保险参保

登记，以前需要到柜台窗口由工作人员为其进行参保登记。现在，帮代办员“手把手”指导，通过“烟台医保”微信公众号就能顺利完成参保登记，并告知如果实现单位就业后，如何网上办理医保减员，不用再来大厅奔波。

为确保帮代办服务扎根基

层，文化街道对申请帮代办服务的居民定期回



访，将群众满意度纳入个人年度考核。同时，他们利用进村宣讲、张贴宣传海报以及微信公众号、视频号推广等方式，加强帮代办服务宣传，发挥网格化优势，将便民服务延伸至乡村末梢。

## 帮代办 全面融入街道政务服务

在教育培训方面，文化街道强化工作

人员“一岗多能”培训，利用月初街道“大例会”，组织各科室工作人员轮流讲解分享业务知识和工作经验；利用集体学习日等形式，邀请专家对大厅办事人员开展政务服务礼仪培训，引导工作人员在服务过程中做到热情接待、使用文明用语。

在制度建设方面，文化街

道针对群众的业务咨询和事项办  
理，对属于

业务范围的及时回复办理；对不属于业务和职责范围的，由首问负责人全程负责明确具体承办单位、联系人、联系电话，采取一次问清、一次告知、一次答复的方式让群众少跑腿，倒逼政务服务“高效率”，推动政务服务落到实处。

在政府信息公开方面，文化街道对于群众的依申请公开信息申请，严格按照依申请工作要求在规定时限内依照依申请公开人的要求进行答复。同时，他们推进

依申请公开标准化规范化建设，规范工作流程；推动依申请公开向主动公开转化，提升依申请公开工作服务作用。

## 主打暖心 “帮代办”做细做实

“帮代+办”打通“最后一公里”。在便民服务过程中，针对有困难的企业和特殊群众，尤其是残疾人、行动不便的老人等，文化街道组建了一支专业的“帮代+办”队伍。他们在便民服务中心设置了“帮代办”窗口每天安排两名工作人员无偿提供帮代办服务，在每个村（社区）均配备了一名帮代办专员，公示帮代办员姓名、电话及服务指南。街道、村（社区）两级帮代办工作人员及时进村入户，帮助群众收集资料，申办相关业务，切实解决群众的难题，打通了服务群众的“最后一公里”。

服务“无缝对接”，助力零跑腿。针对中老年人对办理事项不熟悉、不知道需要带哪些材料、电话里又说不清、只能来回跑的问题，文化街道积极推行“帮代办”服务，在社区服务大厅开办“帮代办”服务窗口，以辖区群众需求为导向，提供咨询、引导、协助完善资料、协助网办等“帮代办”服务。同时，社区工作人员也会深入到居民家中，办理待遇资格认证、残疾人两项补贴等，最大限度地减少了群众的跑腿次数，延伸了服务链条，助力群众“零跑腿”办理各项事务，为辖区居民提供更优质的政务服务。

近年来，牟平区文化街道一直致力于深度提升政务服务水平，提升企业群众办事的获得感和满意度。社区帮代办工作人员根据群众需求协助居民全程进行业务帮代办，实现服务“无缝对接”，有效地解决了群众办事“难、繁”等问题。

（全百惠 郭文静）

## 阅读凝共识 书香促履职



这种互动式的分享方式不仅拓宽了大家的知识面，还加深了对阅读的理解和热爱。活动最后，王楠指出，要做一名称职、合格的人大代表，必须要有一定的文化素养，代表们在加强政治学习的同时，要加强文化知识的学习，多途径、多渠道、多形式开展读书学习，自觉在读书中启迪智慧、更新知识，提升素质、增长才干，努力增强为民代言的履职本领。

书香飘至案牍，变为建言献策的“金句子”；书香沁入心间，化作创新发展的“金点子”；书香落到实地，就成了履职尽责的“金钥匙”。代表们纷纷表示，将以此次读书分享会为契机，把读书学习作为一种生活习惯、生活方式，努力提高自身素养、履职能力，以知识的力量助推经济社会高质量发展。

（全百惠 赵华）

## 牟平区委编办促振兴

近日，牟平区委编办采用联建帮学的方式，联合包帮联建的龙泉镇官道北村共同开展了“双百联建促振兴”主题党日活动。

活动中，区委编办党支部向龙泉镇官道北村党支部赠送了《习近平著作选读》等书籍，丰富了联建支部的理论学习内容。随后，编办党员和村党员参观了杨子荣及牟平革命历史展览馆，共

同缅怀英烈。参观结束后，党员们共上了一堂党课，从《从毛泽东诗词看中国共产党历史》中，共同回顾了中国共产党的发展历程，坚定了忠诚担当的理想信念。

本次主题党日活动，进一步丰富了两个支部党员的精神文化生活，激发了全体党员的责任感和使命感。

（全百惠 张济凡）

## 王格庄镇举办“微画展”

近日，牟平区王格庄镇下费格庄村又热闹起来，集党史村史展示、“美德信用文化墙”、特色产品展销等功能于一体的下费格庄村史馆吸引了不少人员参观，成为继“枫杨记忆”乡村旅游研学基地之后的又一“打卡地”。现场人员从红色往事中追寻初心，从陶艺器具中品味艺趣、从展陈画作中感悟村庄独有的民俗风情，将劳动场景、丰收喜悦、家乡风物尽收眼底。

据悉，下费格庄村党支部书

记费卫峰将本村6名画家召集起来，组建了一支“工作队”，为家乡人民执笔，为文化振兴而画，打造了百米室外彩绘墙，并不断提供村史馆内展陈作品，给群众带来源源不断的文化作品，让美德信用“微画展”、文艺工作队成为王格庄镇文化振兴的闪亮名片。

近年来，下费格庄村先后获得“党建引领乡村振兴——头雁领航金雁村”、市级文明村、美丽乡村等荣誉称号。

（全百惠 张秋霞）

## 双百联建促振兴 牟平区委开展送文艺下乡活动



为贯彻落实区委组织部实施的“双百联建促振兴”行动，以党建助力乡村振兴，近日，牟平区委党支部联合蓝天爱心志愿服务队到龙泉镇河北崖村开展“双百联建促振兴——送文艺下乡”活动，在农闲时分为广大群众献上一场文化盛宴，丰富了群众的精神文化生活。

40多名文艺志愿者为河北崖村的群众们带来了器乐合奏《骏马奔驰保边疆》、女声独唱《南泥湾》《祝福祖国》、男声独唱《父亲》《咱老百姓》、合唱《红梅赞》、广场舞、手语舞等形式多样的文艺节目，赢得了现场群众的阵阵掌声。

演出结束后，团区委党支部和志愿者们走访慰问了村里的两户帮扶群众，给他们带去了米、面、油、挂面等生活必需品，同他们拉家常，为他们送去了冬日的温暖。

（全百惠 王汝林）

## 打通服务“最后一米”

目前，牟平区所有基层网点全部开通了补换驾驶证窗口业务，打通了便民服务“最后一米”。

日前，在牟平公安分局政府大街派出所，市民崔君磊从民警手里接过了刚刚办理好的驾驶证，喜悦之情溢于言表。前段时间，他的驾驶证到期，需要更换，本以为需要到车管所办理，没想到在家附近的派出所就快速完成了换证业务。

政府大街派出所民警孙小雅介绍：“目前派出所承办期满换领驾驶证、转入期满换领驾驶证、驾驶证损毁换证、驾驶证遗失补办证这四项驾驶业务，其中，期满换领驾驶证与转入期满换领驾驶证需要先到就近指定医疗机构进行体检。群众可以先在‘交管12123’APP上进行网上申报，然后到派出所来领取驾驶证，也可以直接到派出所来进行换领流程。”

据了解，为方便群众就近办理交警业务，牟平公安分局新增9个派出所窗口和1个综合窗口，开通驾驶证补换证等交管业务。目前，连同前期开通业务的5个派出所和4处交警中队，全区所有乡镇均设置了驾驶证补换证窗口，真正实现了高频交管业务城乡办理“全覆盖”。（全百惠 杨鑫 张倩）

## 从“建章立制” 向“推深做实”转变

牟平区委区直机关工委推动能力作风提升常态长效

今年以来，牟平区委区直机关工委将“建章立制年”活动作为能力作风提升的一项重要抓手，加强顶层设计，做好统筹规划，强化执行实效，切实以务实管用的路数打法推动“建章立制”向“推深做实”转变。

牟平区委区直机关工委一直坚持情况在一线掌握，通过开展“四进四问”专题调研、“当服务先锋，让群众满意”开放式主题党日等活动，组织各单位主要负责同志带头到攻坚突破项目一线调研，走近服务对象，解群众急难愁盼“问需”，优服务基层方法“问计”，听真实社情民意“问情”，谋全区发展思路“问政”。今年，他们共开展调研活动300余场，形成调研成果74份。

坚持问题在一线解决，对疑难急要问题推行现场会制度，顶格协调、即时交办、台账管理。牟平区委区直机关工委各级党员干部紧密结合职能职责，坚持问

题导向，梳理“助企惠民”事项清单120份，汇总《群众反映问题转办单》900余件，解决各类问题1000余项，用情用力赢得群众“叫好”。

牟平区委区直机关工委对各部门年初制定的《目标责任清单》和《攻坚突破任务清单》进行全过程调度管理，建立“周交办、月打擂、季观摩”机制，确保每项任务

相上榜，通过网上公开、会上报告、墙上晾晒等多种途径，对各部门单位的先进工作经验和实际成效进行“线上+线下”定期集中通报。他们在牟平电视台、“牟平发布”视频号等媒体集中公开发布优秀做法100余篇，推动了各项任务比在日常、比在实处、比出干劲。

通过项目摘星、单位夺旗，带动各项工作提质增效。牟平区委区直机关工委采取区“能力作风提升年”活动领导小组总评、部门镇街相互评相结合的方式对所有攻坚任务的完成情况进行效果评估，根据单项任务分数和部门任务总分由高到低排序，逐级进行评星授旗，择优评选出“攻坚先锋集体”30个、“攻坚先锋个人”50名、“优秀机关制度汇编”20份、“模范机关”28个、“当服务先锋、让群众满意”优秀主题党日案例30个，营造出对标先进找差距、比学赶超促提升的浓厚氛围。（全百惠 王姝懿）

## 牟平区检察院进校普法



近日，牟平区检察院组织开展了一场“政法干警进校园 护航千堂法治课”青少年法治宣传教育活动。

活动中，检察干警主动对接

中小学校，研究学生身心特点，认

真准备课件，制订宣讲计划，做到宣讲方式活、内容实、效果好，覆盖广。目前，他们已到辖区中小学开展法治宣讲7次，受教育学生达6000余人。（全百惠 徐洪坤）