# 向前、向后、向下！二七区多维度提升政务服务 打通最后一公里

9月19日，到二七区政务服务中心办事的王先生正在寻找车位，突然看到一个温馨提示，上面写着：“广大市民朋友为方便您到二七区政务服务中心办理业务，我中心积极协调在长江路以南、南三环以北、大学路以东、京广路以西区域内施划停车位。具体车位情况如图所示”。王先生按图索骥，顺利找到了停车位。更为惊喜的是，当他办完事儿，拿着在中心提供的办事凭条，还能免费停车。

这是二七区政务服务中心方便办事群众的一个缩影。据悉，今年以来，二七区政务服务中心在做好大厅审批服务的同时，围绕“一公里”做足文章，通过“向前”、“向后”、“向下”的“三向延伸”，打通便民为民“每一公里”。

“向前”延伸一公里。二七区政务服务中心积极沟通联系停管中心，在原有10个停车位的基础上，又在中心周边区域施划了299个车位，安排人员对周边经营性质停车场、停车位进行摸排统计，共整合出停车位1152个，制作停车区域图，让办事群众停车一目了然；协调公交公司，增设202路公交线，方便二七辖区内大学路航海路至佛岗新居沿途居民；按照“四级四同”要求，梳理群众35个常办事项并制作办事指南；收集各部门线上办理事项，对能通过APP、微信、支付宝、二维码等方式办理的事项进行梳理，制作“掌上办”流程指南，“指南在手，办事无忧”；建立“人民帮办”队伍，群众需要无需预约、登记，随叫随到，截至目前已提供5263次帮办服务，11次上门服务；开通68665010咨询专线电话、在各楼层设置咨询辅导台和专厅咨询人员，为办事企业和群众提供方方面的专项咨询服务。

“向后”拓展一公里。坚持每周开展政务服务满意度调查和电话回访，及时改进运行管理中存在的突出问题，今年以来，收回满意度调查表1903份，梳理群众反馈意见建议91条，整改85条，群众满意率由年初的93.66%上升至目前98.96%；针对群众集中反映的难办事项，先后优化了公租房申请、医保卡制卡、公司变更登记、食品经营许可等事项流程，进一步缩短办证、办件时限，全力打通最后一公里的“难点”、“堵点”；每周坚持业务培训，强化咨询辅导窗口人员业务水平，做到有问必会、有问必懂；设置“回音墙”，让群众敞开心扉将办事中“堵心”或值得“点赞”的人和事开诚布公的“亮出来”，针对群众反映的问题有专职人员跟踪解决，坚决保证群众办事“满怀希望来，高高兴兴归”。

“向下”沉淀一公里。围绕“量大、面广、尽可能解决群众堵点难点问题”等方面，引入市公积金、交警三大队、“绿城通”等市级或垂直部门业务入驻区级大厅，下放灵活就业人员退休申请、新退休人员指纹采集、基本养老保险个人权益单查询打印、郑州市居住的异地离退休人员生存状况协助认证4个事项到镇办、社区，对生育服务登记、独生子女父母关怀抚恤金申领、高龄津贴申领、就业失业登记、老年优待证办理等5个事项实行同区通办；在大学路街道设立试点，探索工商、食药业务进驻街道便民服务大厅，让群众享受家门口办事；依托“互联网+政务服务”，在街道、社区放置30台在线政务自助服务一体机，可提供房屋租赁备案、临时占用城市道路许可等8个事项的办理，24小时不间断服务，为了更细致的服务，中心还在每台机器上张贴“设备身份证”，明确设备名称、类别、维护单位和联系电话，碰到机器故障方便群众第一时间联系解决；开通“政务直通车”每月2、7、27日组织社保、公积金、不动产、工商、住房保障等高频事项事项部门与到社区面对面为群众答疑解惑，解除群众办事困扰。

二七区政务服务的“三向延伸”进一步拉近与群众的距离，下一步，中心将继续围绕建设“有情感、有温度、有速度”的政务服务平台，让大厅成为温暖群众的“一米阳光”，让每一位到二七办事的企业、群众收获一个又一个“小确幸”。

河南日报客户端2019-09-21