

# 政务服务加速度 群众办事“一站结”

## ——水富市政务服务改革书写“高效答卷”

通讯员 刘思辰 文/图



工作人员为市民提供政务服务办理指引。

“以前办理房产过户,得跑好几个部门,至少花费3天时间。现在来政务大厅,半天就能全部搞定,太方便了!”近日,市民陈女士在水富市政务服务中心办理二手房转移登记及水电气联动过户时,真切感受到了政务服务提速带来的便利。

这场“效率革命”的背后,是水富市以“高效办成一件事”为抓手推动的政务服务深度变革。2024年以来,水富市围绕“高效办成一件事”持续发力,在巩固“一门办、一章办、一窗办、一次办”等改革成果的基础上,进一步推动政务服务从“能办”向“好办”“易办”转变,不断提升集成化、精细化服务水平。

### “一枚章”管审批 打破部门壁垒的“物理革命”

10.88万余件——这是2024年以来水富市53个“高效办成一件事”主题事项的累计办件总量。数字的背后,是一场从“一推事分散办”到“一件事集成办”的深刻变革。2024年,水富在昭通市率先完成“一枚印章管审批”改革,将原本分散在17个部门的175项行政许可事项划转至行政审批局集中办理,有效打破部门壁垒,实现“集中审批、一章搞定”。

如今,水富市政务服务中心通过优化流程,精简材料、压缩时限,大力推行“容缺受理+告知承诺+帮办代办”服务模式,实现审批和监管协同推进、无缝衔接。2024年以来,涉及划转事项的办件量达5000余件,按时办结率达100%,审批效率显著提升。

### “一道门”集中办 筑牢高效服务根基

为实现线下办事“只进一道门”的目标,水富市严格对标国家、省、市关于政务

服务事项“三集中三到位”的要求,全面落实进驻事项负面清单管理。通过系统梳理审批服务事项,动态调整并分级制定负面清单,确保“清单之外无权力,大厅之外无审批”。截至目前,水富市政务服务中心已入驻35个部门,配备工作人员112名,集中办理行政审批及服务事项1151项,真正实现企业和群众办事“只进一道门”,切实解决“多头跑、来回跑”的问题。

### “一扇窗”无差别

#### 从“专科”到“全科”的服务升级

“高效办成一件事”,关键在于“集成”。水富市规范运行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的受审分离模式,科学设置法人办事服务区、自然人办事服务区、24小时自助服务区和惠企政策专窗,推动各类进驻事项在“无差别”综合窗口和主题专窗高效办理,“只到一扇窗,办好所有事”从愿景变为现实。2024年以来,水富市累计受理行政审批和政务服务事项约36万件,按时办结率达100%。这套组合拳的核心,是以企业和群众全生命周期需求为导向,系统优化办事流程,将复杂的政务办理转化为清晰的“服务套餐”。

### “一张网”赋智能

#### 让数据多跑路、群众少跑腿

忘带证照白跑一趟,曾是不少办事企业和群众常遇到的困扰。水富在昭通市率先推行电子证照“两个免于提交”,并发布两批共105项“免证办”事项清单,通过“共享调用+容缺受理+告知承诺+部门协同”模式,用“数据跑”替代“群众跑”。目前,105项政务服务事项涉及的电子证照可免于提交实体材料,累计“免证”办理业务2583件。“上次忘记带营业执照,本以为还

得再跑一趟,没想到窗口直接从系统调取了电子版,当场就办好了,真是太方便了!”创业者张女士由衷赞叹。

同时,“7×24小时”自助服务区整合不动产、公安、税务等多部门自助终端,提供“全天候不打烊”服务,推动实现“办事不求人、审批不见面”,网上可办率达99.1%,全程网办率达81.9%,数字赋能正不断突破政务服务的时空限制。

### “一套视频”教办事 复杂流程一看就懂

如何让专业性强、条文繁多的办事指南变得通俗易懂?水富市政务服务中心工作人员周梦介绍了他们的创新做法:“我们发现很多办事指南专业术语多,群众理解起来比较费劲。于是萌生了拍摄‘教您办’小视频的想法,旨在把复杂的文字变成直观的画面。”截至目前,水富已推出“教您办”政务小视频23期。这种创新的宣传方式,将办事流程、材料要求转化为生动形象的短视频,有效降低了公众的理解门槛,让“高效办成一件事”的服务理念和高频事项的办理流程更加深入人心。

### “一颗心”做服务 “店小二”式的主动与温情

在追求效率的同时,水富市始终注重服务的温度。组建帮代办队伍,聚焦重大项目 and 特殊群体需求,采取“党员+贴心服务”模式,主动靠前提供精准服务;政务大厅常态化推行“5+X”预约、延时、错时及“周日晨办”机制,为企业和群众提供多样化、个性化、便利化服务。同时,持续提供免费打印、复印、照相、刻章、邮寄、充电“六免”服务,将“店小二”式的主动担当落到实处,切实提升企业和群众的满意度与获得感。今年1—8月,累计开展错时和延时服务700余次,预约和上门服务300余次,免费邮寄99件,帮代办办7625次,免费照相3000余张,免费复印3万余份。

下一步,水富市政务服务中心将在巩固“高效办成一件事”改革成果的基础上,重点向“服务增值化”拓展:全力推进智慧化升级,实现更多事项智慧办理;加强精细化管理和专业化队伍建设,持续提升服务品质;积极拓展增值服务,在法律、金融、人才、惠企政策等领域延伸服务触角,推动政务服务从“便捷”到“增值”的跨越,为企业和群众提供“套餐式”的优质服务。

如今,“高效办成一件事”已成为水富市政务服务的生动实践。随着在标准化、规范化、便利化、智慧化、精细化、增值化等方面的持续探索,水富市正朝着“办事更便捷、审批更高效、群众更满意”的目标稳步迈进,为经济社会高质量发展注入强劲的政务动能。

# 镇雄林口村：党建红引领发展红 团结花结出共富果

通讯员 赵白羽 郑彬

“阿姐,这个月做的反光背心针脚密实、边角平整,算下来能挣1800元,比上个月多了300元!”在云南星多服饰有限公司里,负责人陈荣昭一边验收成品,一边和苗族村民范冬梅拉家常、计算收入。这样温馨的场景,如今已成为林口村汉、彝、苗各族群众日常生活中的常态。

林口村是镇雄县林口彝族苗族乡的一个多民族聚居村寨,全村常住人口约1.1万人,其中有1000多名留守妇女。她们大多需要照顾老人和孩子,难以离家外出务工。“不能让家门口的劳动力闲置,更不能让各族兄弟姐妹‘有家难顾、有业难就’!”林口村党委副书记罗飞说。2023年底,村党委积极行动,多次组织少数民族代表和致富带头人召开座谈会,倾听各族群众心声,并主动对接外地纺织企业,最终成功引进云南星多服饰有限公司落地林口。从工商注册、场地协调到水电改造、招工培训,村党委提供“全流程”服务,仅用时两个多月,这家位于集镇的服装加工厂便顺利投产。如今,70台缝纫机高速运转,加工的反光背心远销海外,预计年产值将超过300万元。

随着企业稳步发展,党组织继续“添柴加火”。林口乡党委积极争取到160万元村集体经济项目资金,将大石包煤矿的旧厂房重新盘活,改造出5个标准化生产车间,可提供200多个就业岗位,并配套建设64间职工宿舍,打造出更加宽敞、温暖的就业环境。“现在两个厂区同时运转,我们每个月都能多接好几万件订单!”陈荣昭高兴地说。更令人振奋的是,依托镇雄县“1+3+N”产业协作机制,云南星多服饰有限公司与浙江两家公司达成合作意向,新增订单达100万件,发展后劲持续增强。

就业有岗位,增收有保障,民族团结的幸福之路才能越走越宽。针对需要照顾老人、孩子的妇女以及特殊困难群体,林口村党委与企业共同推出“工厂坐班+居家灵活”的双模式就业选择。“在厂里上班一个月能挣4000多元,还能照顾孩子,两不误!”彝族村民申开菊满意地说。目前,两个工厂已累计吸纳270余名少数民族群众和低收入人口稳

定就业。对于行动不便的村民,企业提供“送料上门、到家收件、按件计酬”服务,帮助他们实现在家增收。四肢有轻度残疾的村民张菊梅通过在家接单,月均增收1500元。“现在靠自己的双手挣钱,心里很踏实,日子也越过越有盼头!”如今,林口村已有20余名特殊困难群众通过居家灵活就业实现自强自立。

党建红引领发展红,团结花结出共富果。在林口村,党组织不仅是产业发展的“主心骨”,还是凝聚各族群众的“连心桥”。一幅组织强、产业兴、群众富、民族亲的乡村振兴新画卷,正在这片多民族聚居的土地上徐徐展开。

# 鲁甸龙头山镇：以“绿”为笔 绘就宜居新画卷

通讯员 马伟 田薇 文/图



牛栏江3号棚洞。

清晨的薄雾还未散去,鲁甸县龙头山镇沙坝大桥桥头已是车流如织。路旁的小院绿意盎然,村民张兴会推开院门,悉心浇灌着门前的绿植。“以前车子一过尘土飞扬,现在路美了,我家的小院也成为了一道风景线。”简单的话语,正是龙头山镇绿美建设成效最生动的写照。

为进一步满足群众对宜居环境和宜业条件的需求,龙头山镇坚持“建设与管理并重、生态与民生共赢”的理念,在鲁甸公路分局的支持下,历时4个月精心打造了一条集生态、景观、文化、民生等多重功能于一体的绿美公路。这条公路全长12公里,东起沙坝大桥,西至牛栏江大桥,曾经裸露的边坡已被层层绿意覆盖。1.5万余株鲜艳的一品红、200株新植的景观树,1200平方米的绵延草坪,让道路两旁生机盎然。尤为引人注目的是,榕树与蓝花楹相间而立,虽新植未成浓荫,却已显露出蓬勃朝气。

“这条路的美,才刚刚开始。”龙头山镇政府相关负责人表示,“随着树木日渐茂盛,这里的生态效益和景观效果将会更加显著。”未来,榕树将撑起一路绿荫,蓝花楹绽放如紫色云霞,边坡花草也将随四季更迭,织就一幅流动的风景画卷。

这条路不仅绿意盎然,还承载着深厚的文化底蕴。沿线巧妙融入了“朱提之源、千年银都”的文化内涵和龙头山镇的感恩奋进精神——将“基层治理、产业发展、民生改善”三道关键题答在群众的心坎上。

200平方米的文化创意墙绘,以斑斓色彩讲述着本土故事;112米防滑彩色路面的铺设,在保障安全的同时增添了几分趣味,让游客在鲁甸19.9℃的清凉中,真切感受“车在景中行,路自绿中延”的诗意。“路更好了,风景也更美了,我们边走边玩,特别惬意。”来自成都的游客竖起大拇指称赞道。

龙头山镇绿美建设的细腻笔触并不止于绿美公路,它已延伸至镇域的各个角落。通过争取社会资金120余万元,全镇栽种了黄杨木桩、红叶石楠、蓝花楹等树种1万余株,三角梅3万余株,惠及沿线7个村(社区)2.2万余名群众。从走进进村主干道修剪整齐的绿化带,到朱提银文化馆、鲁甸地震纪念馆周边及居民区焕然一新的“微景观”,这份“绿美”不仅体现在花草树木的繁茂生长,还改变着人们的日常生活,增强了群众实实在在的获得感与幸福感。“以前晚上就在家看看电视,现在都爱出来走走,看看花,心情也敞亮了。”正带着孩子散步的骡马社区居民余朝安笑着说。

为守护好这份来之不易的绿意,龙头山镇探索建立了“党员分段负责、专人管护、群众参与”的长效管护机制,明确管护责任主体,配备专职绿化管护员10余名,定期开展修剪、施肥和病虫害防治等工作。同时,积极引导沿线村(社区)居民参与门前绿化区域的日常维护,将爱绿护绿纳入村规民约(居民公约),营造共建共管共享的良好氛围,确保绿美风貌常驻常新。

## 『三心』用情绘新景

## 『三题』共答谱新篇

水富两碗镇打造撤不走的驻村工作队

通讯员 龚立荣 李玉培

驻村工作队是乡村发展的引领者、社会治理的参与者、群众利益的守护者。近年来,水富市两碗镇6支驻村工作队牢记职责与使命,坚持以党建为引领,秉持红心、恒心、民心的“三心”理念,多点发力,答好“基层治理、产业发展、民生改善”三道关键题,共绘乡村全面振兴新蓝图。

### 以“红心”领航

#### 答好党建引领“治理题”

两碗镇地处两省三县交界处,17个民族聚居,产业基础相对薄弱,基层治理情况复杂。各驻村工作队认真落实党建引领基层治理“2+5”工作机制,结合各村实际,积极探索

具有两碗特色的治理路径。多元创新促治理。新滩村驻村工作队配合两碗镇党委探索并推行党建引领基层治理“1+4+X——庭院议事”机制,定期提醒片区党支部书记召集党员干部和群众共同议事,构建起“党组织引领、党员干部带头、多元主体参与、群众共商共建”的治理模式,逐步打响基层治理“村字号”招牌,并在全镇推广。今年以来,全镇已开展“庭院议事”48场,推动解决问题35个,收集意见建议41条,办实事67件,现场答复群众问题103个,惠及群众1.9万人。两碗村驻村工作队协助探索基层治理“六治融合”路径,引入“智治通”管理系统,实现人口、土地、矛盾纠纷等信息“一网统管”,助力全镇获评“全省信访工作示范乡镇(街道)”。

在自然灾害应对中,新滩村驻村工作队严格落实“1262”应急响应机制,与镇、村干部紧密协作,成为暴雨中的“突击队”、泥泞中的“先锋队”、群众生命的“守护员”,为群众筑起一道道坚实的安全防线。2024年以来,驻村工作队助力新滩村成功避险地质灾害4起,安全转移群众166户;筹集资金1.6万元修复塌方道路,保障560余人出行安全。“8·23”白果村民小组炸药房沟滑坡成功避险入选云南省2025年地灾成功避险案例。

### 以“恒心”赋能

#### 答好产业振兴“经济题”

贫穷与落后曾是两碗镇三角村难以摆脱的标签。自脱贫攻坚战打响以来,驻村工作队以村为家,与村“两委”齐心协力,带领全体村民共同绘就了一幅党建引领产业发展、促进民族团结进步的崭新画卷。驻村工作队深知,实现脱贫必须发挥产业的“引擎”作用。经过深入调研、反复论证并外出考察学习,驻村工作队和村“两委”最终确定将笋用竹种植作为“一村一品”发展方向。经过几年的精心培育,三角村成功创建为水富首个“万亩方竹示范基地”。如今,全村竹产业规模已达3.5万亩,其中投产1.2万亩。竹产业初见成效了,驻村工作队又把延链、补链、强链作为工作重点,与镇、村干部共同积极争取项目资金2000余万元,建成坪头竹笋加工厂并投入试运营。正式运营后,可稳定吸纳200人就业,帮助村民实现家门口增收。

以竹产业为支柱,三角村集体经济从

