

“人民帮办” ——二七区政务服务中心党 建品牌综述

为全面贯彻落实国务院和省市关于“放管服”和“一网通办、一次办成”政务服务改革有关要求，二七区政务服务中心以企业和群众需求为导向，丰富政务服务内容，打造“人民帮办”品牌，不断增强群众办事体验感，努力营造“企业便利、群众满意”的服务环境，努力建设“有温度、有速度、有态度”的“温暖二七”政务会客厅，释放“品质二七”最强吸引力。

中心以“让群众办事像‘网购’一样方便”为工作目标，依托党员志愿者、青年志愿者、业务骨干、社区义工等几支队伍，通过建立帮办队伍、明确帮办职责、规范帮办流程、拓宽服务渠道、丰富服务形式等具体措施，为群众和企业提供全方位、全流程、精准化、保姆式的帮办代办服务，打通服务群众的“最后一米”。

2019年3月初次提出“人民帮办”党建品牌构想；

2019年5月印发《关于在二七区政务服务工作系统开展“人民帮办”活动的实施方案》；

2019年6月组建专职帮办员、兼职帮办员、志愿者服务队三支队伍，初步构建区级、乡镇街道、社区三级“帮办团”服务网络体系，拥有专职帮办23人、兼职帮办232人；

2019年7月联合区团委、黄河科技学院打造社校联动服务共同体，建立二七区首个政务服务社会实践基地；

2020年5月，印发《关于深入推进“人民帮办”服务活动的实施方案》，创新建立“1+N+X”帮办工作机制，丰富“人民帮办”服务内涵，扩大品牌效应；

2020年9月，设计“人民帮办”LOGO正式发布；

2020年10月，组织召开“人民帮办”品牌推广研讨会

2021年，探索建立“人民帮办‘云服务’平台”，注册线上政务志愿者，以“一老一小”为切入点，梳理帮办服务项目清单，通过“发布求助信息，志愿者接单”的模式，最大化盘活帮办资源，最高效解决群众困难。

服务没有最好，只有更好。下一步，政务服务中心会坚持党建引领，聚焦便民利企，持续推进“我为群众办实事”实践活动落地落实，发扬“店小二”服务精神，通过选优建强人员队伍、培训提升业务水平、建立健全工作制度，改变服务姿态，丰富项目服务内涵，请企业家“点单”，为企业家“传菜”，给企业家“添茶”，主动围绕企业生产经营需求，送服务、送关怀、送品牌；继续开展特殊人群帮办服务，上门办、灵活办、马上办。形成“变群众跑腿为帮办跑腿、变被动服务为主动服务”的工作机制，让百姓“不出门，办成事”，不断提升群众和企业的获得感和满意度，让群众共享改革红利。