

宁阳县构建“事前提醒、事中体验、事后回访”全过程政务监督体系

助力“高效办成一件事”提质增效

□记者 苏婷

“真没想到，你们会打电话回访，业务办得很顺利，服务也很周到，给工作人员点赞！”近日，张女士在接到宁阳县行政审批服务局“民情企意”工作室的回访电话时，发出这样的感叹。今年以来，宁阳县行政审批服务局聚焦“高效办成一件事”核心目标，构建“事前提醒、事中体验、事后回访”全过程政务监督体系，以精准监督破解服务堵点、以主动作为提升服务效能，为政务服务高质量发展注入强劲动力，持续擦亮“流程最简、时限最短、方式最优、费用最少”的政务服务宁阳品牌。

事前承诺提醒 “提前式”监督筑牢服务基础

在政务服务链条中，事前预防是提升服务质效的前哨站。宁阳县行政审批服务局通过“监督工具前置+廉洁承诺先行”的方式，将监督关口前移，从源头筑牢服务意识根基。

为了让企业群众的监督看得见、用得上，宁阳县行政审批服务局专门制作了“政务服务监督卡”。卡片列明工作人员服务态度不佳、违反一次性告知制度、未按承诺时限办理等6类高

频投诉情形，公开监督举报电话，确保企业群众遇到问题能随时反映；标注4类28项高频服务事项的名称、办理时限及咨询电话，并附服务指南二维码，让群众扫码即可知晓办理流程、所需材料，提前准备、少跑弯路。

目前，监督卡已在宁阳县政务服务中心和各乡镇便民服务中心全面投放，让监督成为服务提升的“助推器”，推动工作人员以言行一致的作风履行审批服务职责，为宁阳县经济社会高质量发展赋能。

事中观察体验 “质检式”监督校准服务方向

政务服务好不好，亲身体验最有说服力。宁阳县行政审批服务局认真落实市政服务管理办公室“1545”工作法，以“我陪群众走流程”活动为抓手，像质检员般排查问题，推动服务从“合格”向“优质”升级。

为确保活动实效，宁阳县印发《关于落实“1545”工作法常态化开展“我陪群众走流程”活动的通知》，明确目标时限、细化责任分工，让“走流程”不走过场。活动中，多主体、多场景参与体验，形成监督合力。业务分工领导

与科室负责人以双重身份参与，既以企业群众身份“走流程”，亲身体验办事环节是否顺畅，又以业务办理人员身份“坐窗口”，直观感受工作流程是否高效，边体验边找问题。

同时，宁阳县行政审批服务局选取35岁及以下年轻干部，按照青年干部科室岗位、自身专业特长进行人员分组，共组建4个体验团队，安排他们到一线窗口，采取真实办件或模拟办件的方式，亲身体验注册登录、咨询申请、材料提交、进度查询、结果反馈等办件全过程，主动在一线收集问题诉求，沉浸式检视“一件事”办理成效与高频事项服务质效，以年轻视角全方位查找服务中各环节问题短板。

截至目前，已开展“我陪群众走流程”活动33次，累计反馈问题25项，提出意见建议16条，政务服务效率与便捷度显著提升。

事后跟踪回访 “售后式”监督巩固服务成效

政务服务不是“一办了之”，而是“办就办好”。宁阳县行政审批服务局以“民情企意”工作室为核心，构建“售

后式”回访机制，将服务评价权、监督权完全交给企业群众，变“被动接听”为“主动问效”，形成服务优化闭环管理。

“民情企意”工作室自成立以来，始终以“提升企业群众满意度”为目标，常态化开展电话回访工作。为让回访更精准、处置更高效，工作室建立“梳理—交办—回访—转办—整改—反馈—考核”全流程闭环机制。从收集企业群众的问题建议，到分类梳理后交办至相关科室，再到跟踪整改进度、向群众反馈结果，每个环节都有规可依、有章可循，切实将“群众呼声”转化为“整改行动”。今年，宁阳县行政审批服务局继续升级“民情企意”工作室，一方面优化回访流程，提升工作效率；另一方面围绕“高效办成一件事”“整治群众身边不正之风”等重点工作开展专题回访，靶向推动服务提升。今年以来，开展电话回访3万余次，企业群众满意率达99.9%，用“售后式”监督赢得群众的信任与认可。

从“提前提醒”筑基础，到“事中体验”校方向，再到“事后回访”固成效，宁阳县行政审批服务局以全过程政务监督为抓手，不断推动“高效办成一件事”提质增效。

e线 播报

市慈善总会开展“夕阳扶老”慈善基金捐赠活动

本报10月27日讯（记者 杨文洁）近日，市慈善总会开展九九老人节关爱老人暨“夕阳扶老”慈善基金捐赠活动。众多爱心企业家及各界代表齐聚一堂，以实际行动为全市老年群体送上节日的关怀与温暖。

活动现场暖意融融，爱心涌动。泰安市三英新潮劳动职业培训学校、山东中星安装工程工程有限公司、泰安蜂业协会、泰山公益协会、山东韶华体育发展有限公司5家爱心单位现场举牌捐赠，共同设立“夕阳扶老”慈善基金，彰显了新时代企业家勇于担当、回馈社会的崇高情怀。

“企业的发展根植于这片沃土，投身公益、关爱老人是企业

义不容辞的社会责任。未来，我们将继续带领员工积极参与慈善事业，以实际行动践行企业的公益担当。”泰安市三英新潮劳动职业培训学校校长郑宗翠代表爱心单位发言。随后，市民政局党组书记、市慈善总会常务副会长李培国为5家爱心单位颁发“慈善捐助之星”奖杯，表彰他们在慈善事业中作出的突出贡献。

市慈善总会将继续深化“善行泰安”品牌建设，创新募集模式，引导更多社会力量参与；同时，聚焦“一老一小一困”重点群体，打造阳光透明的慈善生态，为建设新时代社会主义现代化强市凝聚更坚实的慈善力量。

国网泰安供电公司 加强设备巡检 构筑“温暖防线”



■巡检人员排查设备隐患。

通讯员供图

本报10月27日讯（记者 温雯）近期，随着气温降低，供暖季临近，用电负荷攀升。为确保辖区内供暖企业、换热站及广大电采暖用户安全可靠用电，近日，国网泰安供电公司全面开展冬季供暖供电设施专项巡检工作。

公司组织特巡小组对辖区内所有集中供暖锅炉房、换热站及电采暖小区的配电线路、变压器和开关柜等关键设备开展拉网式排查，做到设备全覆盖、隐患无

遗漏。巡检人员运用红外测温、局部放电检测等技术手段，重点检测设备连接点、重载线路的运行状态，对发现的过热、过负荷等隐患建立专项台账，立即上报并第一时间安排消除处理，确保设备不“带病”运行。同时，公司加强24小时值班力量和抢修物资储备，确保一旦发生故障能够快速响应、高效处置，为即将到来的供暖季构筑坚实的电力屏障。

新华社区开展“反对浪费+食品安全”宣传行动 倡导节约美德 守护舌尖安全



■社区召开“反对浪费 崇尚节约”专题会议。

通讯员供图

反对浪费 崇尚节约

本报10月27日讯（记者 刘小东 通讯员 王婧文）近日，泰山区徐家楼街道新华社区组织开展“反对浪费+食品安全”主题宣传行动，通过理念倡导与实地检查相结合的方式，为居民营造节约、安全的社区生活环境。

行动开始前，新华社区召开“反对浪费 崇尚节约”专题会议，围绕如何将节约理念与食品安全工作融合推进展开研讨，明确“倡导节约风尚 守护舌尖安全”的行动目标，并为后续走进商户开展宣传和检查工作划定重点。

行动中，社区工作人员与志愿者共同组成宣传检查组，深入辖区各商户开展宣传倡导。一

方面，志愿者向商户发放节约宣传手册，讲解食品合理存储、食材高效利用等方法，引导商户从源头上减少浪费。另一方面，工作人员对食品的保质期、存储条件等进行细致检查，向商户强调食品安全主体责任，要求商户严格把控食品进货、销售等关键环节，切实保障居民消费安全。不少商户表示，将积极响应社区倡议，既要践行节约理念，也要守牢食品安全底线，共同为营造节约、安全的社区商业环境贡献力量。

此次宣传行动既推动了节约理念的落地生根，也加强了食品安全监管力度。新华社区相关负责人表示，将持续开展此类综合性宣传行动，以“节约+安全”的双重保障，推动社区文明建设再上新台阶，让节约成为常态，让安全成为底线。



— 扫码下载望岳客户端获取更多权威资讯 —

“迷马”开跑 展银龄风采

近日，泰山区上高街道华新社区开展了一场迷你马拉松比赛。20余名参赛者中，年龄最大的80岁，最小的60岁，充分展现了新时代老年人积极健康、乐观向上的精神风貌。

主办方在赛道中途设置创意打卡点，并在物资补给区准备了菊花茶、重阳糕等应节茶点，供大家在休息时品尝，感受温馨的节日氛围。最终，69岁的居民张文凤脱颖而出，获得第一名。

记者 刘小东/文 通讯员供图



①



②



③



- ①迷你马拉松开跑。
- ②赛道中途设置物资补给区。
- ③冠军冲线。

全省16市盲人协会主席参加无障碍社会服务体验活动

盲人登山 有“爱”无“碍”

本报10月27日讯（记者 李皓若）近日，全省16市盲人协会主席相约泰山脚下，参加无障碍社会服务体验活动。在助残公益组织的陪护下，他们开启了一场特殊的登山之旅。

“我们现在正在索道处前往南天门，大家注意脚下台阶。”在志愿者的引导下，青岛市盲协主席曲云峰扶着栏杆稳步向前，他告诉记者，这是自己第一次登泰山。“过去总觉得登泰山遥不可及，今天终于把不可能变成了可能。”他说，通过志愿者的讲解和

自己的触觉感知，仿佛触摸到了泰山千百年的文化脉搏，这样的体验格外珍贵。

登山过程中，志愿者边走边讲，将泰山的自然景观与历史文化娓娓道来，让体验团成员深切感受到世界自然与文化双重遗产的独特魅力。通过亲身体验，大家提出了不少宝贵建议，为完善景区无障碍设施建设提供了重要参考。

“登泰山是很多残疾朋友的梦想，我们有责任、有义务帮助他们圆梦。”

泰安市易尚攀高助残服务中心理事王静表示，服务中心可提供山轿、点位讲解、热水供应等全方位服务，希望把爱与阳光传递给需要帮助的人。据了解，目前我市已有20余支这样的专业助残志愿者队伍。近年来，泰安市易尚攀高助残服务中心、泰山区小小公益等组织已累计开展登山挑战、公益观影、无障碍环境体验等活动30余次。

此次活动是我市持续推动“政府帮扶+社会协同”助盲模式的生动缩

影。近年来，我市在助盲服务方面持续发力，在城区新增道路配套建设盲道39.4公里，为1300名盲人朋友适配助盲、助视设备；精心打造“齐鲁手创”盲人按摩品牌，开办盲人按摩机构34个，助力216名盲人实现上岗就业；建成“光明之家”中途失明者自助互助康复服务基地，帮助41名中途失明患者重建生活。随着一系列举措扎实推进，我市残疾人保障水平和服务能力得到显著提升，社会理解、尊重、关心、帮助残疾人的氛围日益浓厚。

肥城市推出“肥AI企”小程序

政策资源一“点”即通

本报10月27日讯（记者 郑凯）近日，肥城市推出“肥AI企”小程序，将分散的政策信息、供需资源、服务商数据整合为结构化知识体系，打造五大核心功能板块，为企业提供“菜单式”定制化服务。

“一直以来，政策获取难、资源对接慢是制约企业发展的共性问题。分散的政策信息、碎片化的供需资源、繁琐的服务流程，让企业在寻求支持时往往耗费大量时间与精力。”肥城市工信局局长王峰说，“肥AI企”小程序的推出，正是瞄准这些痛点，通过数字化手段重构服务链条。

肥城市工信局党组成员、副局长马国臻介绍，“肥AI企”小程序是在原肥城市产业协同供需对接随手查服务平台的基础上进行的升级。升级后的小程序增加了产品供需资源池、政策资源池、数字服务商资源池“三个池子”，搭建产业协同供需“随手查”、资金政策“随手查”、荣誉政策“随手查”、产业政策“随手查”、数字服务商“随手查”五大版块，让企业可通过平台更便捷地查供需信息、查资金政策、查荣誉政策、查产业政策、查数字服务商。

“肥AI企”小程序的运行，不仅实现了从单一功能到综合服务的跨越式

发展，还以创新服务模式为当地企业发展注入强劲的数字动能。在供需信息查询方面，小程序聚焦钢铁冶金、化工、金融等11个重点行业，建立起覆盖310家企业的供需数据库，对企业产品信息、技术参数、产能数据等要素进行标准化处理，并形成本地优质产品目录。在政策查询方面，肥城市系统梳理、分类整合国家、省、市、县各级各部门的惠企政策，统一按照政策核心、申报时间、责任科室、政策文件等条目格式在“肥AI企”小程序发布，使企业对各级各类政策一目了然，确保每一项利好政策都能滴灌到对应企

业。在数字服务商查询方面，小程序初步收录10家专业数字化转型服务商信息，涵盖工业互联网、智能装备、数据服务等领域，详细标注企业名称、服务范围、典型案例及联系方式。企业可根据自身需求，快速匹配适配服务商，避免盲目选型。

“数字化转型不是简单的技术叠加，而是服务模式与发展理念的深度变革。”“肥AI企”小程序的打造，是肥城市委、市政府主动作为、为企业主动服务的初心。”王峰说，小程序的全面推广，将推动肥城企业迈入更智能、更高效的发展新阶段。