河北巨鹿：

“巨好办”托起民生实事 构建城乡治理新格局

近年来，巨鹿县坚持党建引领，深化数字赋能乡村振兴，创建“巨好办”综合管理平台，融合便民惠民、政企办公等服务事项，推动基层治理提标、服务群众提质、创业增收提效。平台运行以来，解决群众诉求41万余件，帮办代办事项4729件，助推县域产品内销46个品类，惠及81个农村，经验做法被省市内刊及30余家权威媒体专题报道，并于全市推广。连续两年获评河北省践行网上群众路线典型案例，获评全国农村改革试验区典型案例，荣登“中国数字治理百佳县”榜单。

畅通群众诉求渠道，让问题、需求“闪报闪办”

“巨好办”在县级成立综合调度中心，在县直部门、乡镇设立二级管理平台，在村级推行网格化管理、推广群众呼叫小程序，实现县乡村三级贯通、协调联动、快速反应。2733名网格员在街头巷尾、田间地头主动发现、上报问题隐患，延伸乡村工作“触角”。对于网格员上报事项，平台分类受理解决，能由乡镇本级解决的本级自行解决，无法解决的按照权责清单及时移交相关部门。对于群众反映事项，直接流转至县综合调度中心，24小时不间断接诉处置。实行限时办结，县纪委监委、“两办”督查室及时对超期事项进行督办，并视情况给予处分。事项处理完成后，平台自动推送结果至上报人，由上报人做出满意度评价。累计解决群众诉求414247件，覆盖社会治理各个领域，群众满意率达95%以上。

拓展便民服务功能，让社会服务“更有温度”

针对群众反映问题来回跑现象，“巨好办”APP设置“帮我办”线上办事服务窗口，老年人、孕妇、残疾人等行动不便的特殊群体以及在外群众线上一键即可反映，村干部一键即可接收，秉承“自愿代办、无偿代办”原则，根据办事群众授权委托，代填代报，协调解决遇到的审批问题，最大限度地为群众办事提供便利。群众还可通过“巨好办”实时查看办理进度、评价办理结果，真正做到让“数据跑”代替“群众跑、干部跑”。为更好地服务群众，“巨好办”APP还将水电暖缴费、社保缴费、物业报修、公积金服务等各项民生服务囊括其中，群众不再需要为办事、缴费各地跑，指尖轻轻一点即可完成，即便是对电子产品不熟悉的老年人，在外的子女也可通过平台远程操控。

打造全民创业平台，让乡村振兴“活力十足”

依托“巨好办”密切联系群众优势，巨鹿县打造了集快递收发、团购服务、便民服务为一体的电商综合服务站。服务站以村集体公司和本地龙头企业为单元，建设生鲜、水产等本地农特产品直采基地。由政府认定并授予巨鹿地标品牌，上架到“巨好办”APP进行售卖，有效解决产品内销问题，优质产品可安排上架到天猫平台“巨鹿原产地商品官方旗舰店”，销往全国各地，带动农业增产增效、农民致富增收。同时，服务站还与各大物流公司进行合作，在村便民服务站设立“巨好办”窗口，为群众提供快递代收发业务，网格员负责配送到户，力争实现快递收发不出村，破解“最后一公里”物流难题。