

全国文化和旅游市场政务服务“好差评”优秀典型案例宣传

安徽省宿州市文化和旅游局： “满不满意‘码上说’” 群众办事“快易好”

近年来，安徽省宿州市文化和旅游局深入贯彻落实《文化和旅游部办公厅关于做好文化和旅游市场政务服务“好差评”工作的通知》精神，以提升政务服务效能、优化营商环境为重点，着力解决企业和群众“急难愁盼”问题，政务服务质量持续提升，企业和群众满意度显著提高。

日前，文化和旅游部公布2022年文化和旅游市场政务服务“好差评”结果及20个地区优秀典型案例，宿州市文化和旅游局以高位推动工作作风转变、打造“规范、高效、廉洁、便民”政务服务模式、制定“好差评”管理办法实施细则等做法入选优秀典型案例。

强化问题导向 明确责任担当
线上申报是否便捷？“好差评”制度能否落实？各环节运转能否高效？在宿州市政务服务中心文旅窗口，局



长“沉浸式”体验群众办事流程、了解服务难点堵点，充分发挥“营商环境体验官”作用，努力提升各类市场主体对宿州市营商环境的认可度、满意度。

“局主要负责同志深入政务服务大厅，以办事群众视角，全程体验网上申报、网上服务流程；查看办事指南摆放是否便利、服务指南信息是否准确到位、办件审批流程是否顺畅等，并督促工作人员认真整改存在问题，确保政务服务‘好差评’工作干出

实效，实现群众办事‘快易好’。”宿州市文化和旅游局相关工作人员介绍。

建立服务规范 转变工作作风
在宿州市文化和旅游局政务服务“好差评”后台有这样一则留言：“2022年10月的一个周五，因业务急需，我致电宿州市文化和旅游局，咨询周六能不能办理业务。后来，工作人员在周六加开了绿色通道，全程指导，十几分钟就办完了，真是太感动了。”宿州市萧县某网络科技有限公司负责人孙先生给工作人员“非常满意”的好评。

这是宿州市文化和旅游局转变工作作风，切实提升便民利民、提质增效的一个生动案例。为加强窗口工作人员规范化管理，宿州市文化和旅游局组织工作人员加强业务学习和培训，开展案卷评审，交流工作经验。同时，贯彻落实“首问责任制、

公开服务承诺制度、窗口工作人员服务承诺制度、一次性告知制度、限时办结工作制度”五项制度，进一步提升政务服务水平；对照政务服务礼仪标准，从仪容仪表、举止行为、服务用语等方面进行规范，打造“规范、高效、廉洁、便民”的政务服务环境；推行周末轮岗制度，并开设“7×24小时”政务服务自助区。

优化服务举措 实现一次办好
以“群众之事无小事”为工作理念，宿州市文化和旅游局主动了解群众需求，疏通政务服务中的痛点难点，制定答疑手册，为群众答疑解惑；畅通政务服务咨询、线上办理渠道，特别是在疫情期间，主动公布工作人员手机号码，成立工作微信群，推行“不见面”审批，全天候受理企业和群众的咨询，指导线上办理业务；提供

优质高效的政务服务，坚守“最多跑一次”承诺，精简办事流程，指导办事群众填写表格资料，实现企业和群众办事一窗提交、一次办结；开展全方位帮办、代办服务，由于办事企业和群众的能力差异，部分办事群众不会线上申请，窗口工作人员主动帮助办事群众填写申请表、进行网上申请，待办结后积极引导办事群众对服务进行评价，提醒后续注意事项。

健全回访机制 完善评价体系
为积极宣传“好差评”制度和工

位、立体化对政务服务“好差评”进行宣传，提升企业和群众参与度。

“我们还制定了‘好差评’管理办法实施细则，通过文化和旅游市场政务服务‘好差评’系统，统一评价渠道、评价范围、评价标准，实现评价环节‘三统一’，确保评价渠道可达办事人，充分保障办事人的评价权利，推动‘好差评’线上全覆盖、线下全联通，全面建成政务服务‘好差评’系统管理体系。”宿州市文化和旅游局相关工作人员介绍，该局还建立群众回访制度，形成“回访—整改—反馈”全流程闭环工作机制，将“被动服务”转变为“主动服务”，以评提质、以评促改、以评促优。

“金杯银杯不如老百姓的口碑。下一步，我们将继续用好‘好差评’评价结果，将企业和群众的评价转化为推动工作的动力，着力打造审批更简、流程更优、服务更好、企业和群众获得感更强的文化和旅游政务服务环境，小窗口展现大作为，以政务服务‘优’赢得企业和群众的‘赞’。”宿州市文化和旅游局相关工作人员表示。

微改造 精提升 中泰街道打造浙江余杭首个创意文旅街区

站在高处，俯瞰“无墙”“无界”的“艺创家园”——这里的民居风格各异，错落交叠，每一幢都独立存在，却又相互关联，有着独特时尚的空间质感。每一个角度，都是一种不一样的景观体验，翠竹、枫叶、矮松，看似不经意的存在成为点睛之笔……

今年暑期，跳头文艺集镇迎来了不少考

调研的文旅企业负责人。“区位优势、配套全、政策好，还很有腔调，跳头文艺集镇太有味道了，处处散发着‘文艺得很生活’的气息。”来自浙江宁波的企业代表方女士表示，文旅街区是一个独立的文旅产品，里面包含多元的消费场景，既能为商家带来可持续效益，也能更好地满足游客旅行需求，跳头文艺集镇具有成为优质文旅街区的潜力。

跳头文艺集镇是由浙江省杭州市余杭区中泰街道重点打造的一个集艺创、文旅、产业园于一体的特色生活小镇，旨在打造一个不被定义的多元空间。该地所在的跳头遗址，是长江中下游地区首次发现晚商时期比较清晰的青铜铸造聚落遗址，具有厚重的历史人文底蕴。

“我们将集镇区域内现有的66幢民房和3个厂房进行统一流转，在保留空间肌理、维持自然村落与地形的质朴关系且不改变建筑原

有框架的基础上，通过‘微改造、精提升’，将集镇打造为可居、可游、可观、可产、可鉴的新型城镇化和文创产业综合发展的生活样板，成为各类文创机构协同创作、公共资源开放共享的新型艺术社区。”中泰街道党工委副书记陈小平说。

陈小平介绍，目前，集镇可提供3万余平方米的创意空间和66幢独栋民房，同时有800平方米的小镇客厅以及1500平方米的室内公共活动和展厅空间，秉持“文艺得很生活”的理念，聚焦文创设计、影视直播、文创科技等行业领域，导入行业内优质企业落地，引进行业内资源优质、配套优质完善的商业服务，全力将集镇打造成传递文旅生活的示范街区。

此外，跳头文艺集镇区位优势十分明显。位于中泰街道跳头集镇，紧邻杭徽高速，距离地铁16号线南湖站500米，距离湖畔实验室700米，距离之江实验室1.5公里，余



杭区政府、杭州火车西站、浙一医院总部等均在20分钟车程生活圈。周边“中国竹笛第一村”、江南慢村、中桥白云民宿群等资源要素环绕。这里正成为文旅产业输出地、文旅活动集聚地和文化旅游消费目的地，成为一座开放式的文化地标。

近年来，余杭区中泰街道持续深化旅游业“微改造、精提升”，从细微工作入手，以精品提升为本，不断深挖本土现有资源，深挖文化内涵与底蕴，聚焦文旅产业振兴，探索创新性举措，培育特色产业，加快绘就共同富裕新图景。



公益广告

增强防范意识 安全文明出游

增强汛期防范意识

游玩途中及时关注天气变化及最新预报预警信息，警惕山体滑坡、落石、泥石流、山洪暴发等安全风险，及时调整出游行程，及时**应急避险**。

增强消防安全意识

严格遵守消防安全管理规定，不在**易燃物聚集地**或有**防火提示**的地方**吸烟、烧烤**或者使用**明火**。入住宾馆饭店时，及时了解消防疏散通道，不躺在沙发上、床上吸烟。

增强文明出游意识

爱护文物古迹，保护生态环境，爱惜公共设施，遵守公共秩序，尊重当地文化传统、宗教信仰，践行文明旅游行为规范，弘扬文明旅游新风尚。

注意防暑降温

高温天气期间，合理安排行程和旅游项目，避开或**缩短户外旅游**，科学调整休息时间。特殊情况下，听从工作人员的指挥和安排，做到**有序疏散**。