



新甘肃云·融媒集萃

一条便民热线 一颗为民初心

——酒泉12345热线全面提升服务效率回眸

酒泉市融媒体中心

2021年10月,酒泉市12345政务服务便民热线开通,实行“一号对外、限时办理”的政务服务新模式。两年来,酒泉12345热线累计受理话务量31.1万通,直接答复24.9万件,转派工单5.9万件,回访满意度97.16%。据全国热线联盟发布的《2022年348个城市热线运行质量检测报告》统计,酒泉12345热线在全国普通地级市12345热线排名中位居第28名。

一个服务号码,一条便民热线,一颗为民初心……两年间,酒泉12345热线打通了联系群众的“最先一公里”,也打通了服务群众的“最后一公里”。如今,酒泉12345热线已成为一张闪亮的城市名片。

一号对外 打造便民“总客服”

走进酒泉12345热线受理中心,答疑解惑声和键盘敲击声此起彼伏。工作人员坚守岗位,听民情、汇民声、解民忧。

据了解,酒泉12345热线已整合6条投诉举报热线,有35名经过专业培训的话务员为群众提供7×24小时全天候话务服务,日最高话务量达2000余件。

酒泉12345热线工作人员聂双在2023年(第五届)全国政务热线发展论坛上被评为“最美热线人”。她既是热线建设的参与者,也是热线发展的见证者。聂双说:“热线建成初期,我们的服务内容比较单一,仅限于一般的生活问询、政策咨询等。经过两年的发展,



酒泉12345热线受理中心。米静

我们拓展了服务内容,包含了群众生产生活的投诉建议、部门职责履行、企业生产纾困解难等方面。”

如今,酒泉12345热线汇集了全媒体受理系统、热线呼叫系统、业务转办系统、智能知识库系统、预警督办系统、大数据分析系统、智能质检系统7大功能模块,建立工单流转全覆盖运行机制,形成受理、派单等闭环流程,将来电诉求统一纳入酒泉市12345政务服务便民热线平台管理,实现了办件流程全覆盖、办件记录可追溯、办件完结有闭环,全面提升服务效率。

一键直达 做好民生“助推器”

一个电话解民忧,一条热线连民心,两年来,酒泉12345热线的“底盘”不断扩大。

酒泉12345热线按照“分层设计、授权认领、属地管理、各自维护”的原则建成了三级热线知识库,县(市、区)和市级部门按照分层设计原则,根据话务归口、关键词、生活场景分类等要素将知识库内的知识词条归纳在对应的层级中。目前,知识库共收纳34700余条知识信息,为解决群众诉求提供了坚实的

保障。

“呼”得响、“应”得好。除了正常的话务岗位,酒泉12345热线还设立了专家座席、保密座席等,为群众提供专业化服务,着重解决企业生产生活的难点堵点问题,帮助企业解疑纾困。

今年3月,席女士致电酒泉12345热线说:“我想注册一家公司,不知该如何办理手续?”市市场监督管理局专家座席接到来电,指导席女士顺利完成了网上申报。

酒泉12345热线工作人员李海燕说,便民服务、企业开办、房产登记等政策性强、群众关注度高的高频咨询热点,专家座席可提供更专业、更全面的解答,实现一次办成、一次办好。

一呼即应 架通政企“连心桥”

今年以来,酒泉市应用智能化新技术,实施了酒泉12345热线改革,建成了服务渠道统一、接线平台统一、办理流程统一、数据汇聚统一、效能监督统一的12345政务服务便民热线服务管理体系,成为政务热线的“总客服”,也架通了政企“连心桥”。

“通过改革,我们实现了接诉即办到未诉先办的转变,群众满意度和信任度大幅提高。”酒泉12345热线值班长席慧说,企业可通过酒泉12345热线反映招商引资、项目建设方面的投诉意见和建议等。通过企业“吹哨”、部门“报到”、专班“办理”的运行机制,及时解决企业在生产经营中遇到的问题,持续优化营商环境,助力经济社会发展。(米静)

灵台:减税降费助企“轻装快跑”

灵台县融媒体中心

“我们通过税务贷获得了200万元贷款,解了企业的燃眉之急。”近日,甘肃鑫海工贸有限责任公司董事长李建军说。

今年,灵台县税务局积极与金融部门衔接,依托“税银互动”联动机制,通过纳税信用等级评定,为中小企业快速获取周转资金提供了极大便利。截至目前,已为41户中小企业争取信贷资金865万元。

灵台县中燃城市燃气发展有限公司是承担县内天然气供应和相关服务业务经营权的小微企业。自公司成立以来,县税务干部经常讲解新出台的税务政策,指导相关业务。今年推出“十税合一”政策后,税务干部深入公司对各个端口合并后的操作流程进行了一对一培训。

“在税务干部的帮助下,公司累计减免税款300多万元。”灵台县中燃城市燃气发展有限公司财务出纳杜丽红说。

今年以来,灵台县税务局紧扣中小企业关注的热点、难点问题,用好组合式税费支持政策,持续优化营商环境。针对各项税费优惠政策,在做好经营主体划型归类的基础上,以“人机结合”的方法,对对应政策纳税人缴费人进行了系统筛选,清单式跟进,及时提醒纳税人查看享受政策,确保政策红利享受“不漏一户、不多一户”。

为进一步落实税费优惠政策,灵台县税务局还成立留抵退税专项工作组,通过对纳税人清册反复核实、举办留抵退税政策培训专题辅导等相关措施,让纳税人做到心中有数。

“截至目前,我们已为108户纳税人办理减免退增值税1.48亿元,为5365人次缴费人减免社保费869.32万元,政策受惠面达到100%,有效缓解了企业运行负担,为中小企业发展增加了税务动力。”灵台县税务局副局长王升平说。(朱强 熊瑛)

漳县:“爱心食堂”关爱老人

漳县融媒体中心

临近中午饭点,漳县漳虎桥镇的爱心食堂饭菜飘香,村里的留守老人陆续来到爱心食堂,大院里顿时热闹起来。

走进宽敞明亮的餐厅,干净整洁的桌椅、丰富多样的菜品映入眼帘。老人围坐在餐桌前,一边吃着热乎的饭菜,一边聊着家长里短,脸上洋溢着幸福的笑容。

今年,漳虎桥镇深入开展群众身边不满意问题大排查大走访大调研大整治活动,坚持以“小切口”推动“大民生”,加强服务设施建设,积极引导社会力量参与养老,成立“爱心食堂”,破解农村特殊困难群体老人吃饭难问题,为他们送上“舌尖上的温暖”,同时也解决了外出务工子女的后顾之忧。

“在广泛征求群众意见的基础上,我们对辖区内闲置的场地进行改造提升,建立‘爱心食堂’,每天组织志愿者按时为农村留守老人提供一日三餐服务,为部分有需求的老年人提供送餐服务。目前,已解决了21名留守老人的吃饭难问题。”漳虎桥镇党委书记姜玉红说。

今年以来,漳县深入推进“结对帮扶”工程建设,以食堂为平台,丰富载体,拓宽形式,整合实践广场、实践长廊等资源,创新乡风文明促乡村振兴新模式,努力打造文明实践志愿服务新名片、服务群众新纽带、乡村治理新载体,持续推动解决一批民生实事,集中化解一类民生难题,努力实现关爱服务更加到位、人民群众更加满意、党群干群关系更加密切的工作目标。(汪彦景 李淑娟)

清水:“阳光家园”温暖残疾人

清水县融媒体中心

为进一步完善残疾人托养服务体系,全面推进残疾人托养服务工作,不断增强残疾人的获得感、幸福感和安全感,今年以来,清水县把实施残疾人“阳光家园”计划列为民生实事,由清水县颐康康复托养中心具体实施,让每位残疾人都感受到“阳光家园”的温暖。

走进清水县颐康康复托养中心,院内休闲凉亭、棋牌桌、健身器材等公共设施一应俱全。楼内,依次分布着中医养生馆、理疗康复室、娱乐室(多媒体功能室)、电商直播室、餐厅、洗衣室等,康复护理员正在为残疾人做康复训练。

“我在托养中心工作3年多了,主要负责残疾人康复及日常护理照料,对部分残疾人开展认知能力训练、手工制作、心理健康教育等,多方面提升他们的生活自理能力。”康复护理员吴娟娟说。

来自永清镇白崖村的徐维琪,是“阳光家园”计划受益者之一。

徐维琪因腰部损伤,常年无法下床。了解到这一情况后,清水县颐康康复托养中心工作人员主动上门服务,帮徐维琪进行腰部按摩,协助她开展肢体功能训练,还帮助她打扫家庭卫生,整理日常衣物。

“托养中心的工作人员每月定期上门为我做康复治疗,在他们的帮助下,我身体好了很多。”徐维琪感激地说。

据介绍,除了寄宿制托养和日间照护,清水县颐康康复托养中心还提供居家托养服务。托养中心的专业工作人员为残疾人提供系统精准的康复训练服务和居家照护服务,帮助他们增强生活信心,缓解残困家庭生活压力。

“实施‘阳光家园’计划,就是要把关爱和温暖送到残疾群众家门口和心坎上,让更多残疾人沐浴在阳光下,向阳而生。”清水县颐康康复托养中心主任张彬琛介绍,目前该计划已累计服务残疾人350名。(王利萍 赵甲伟)

凉州区 就业工厂建到家门口

凉州区融媒体中心

近日,在武威市凉州区宣武街泽秀社区服装加工车间里,随着纺织机有序运转,裁剪、缝制、熨烫……工人们在各自工位上熟练地加工着各种服饰。

泽秀社区服装加工厂成立于今年7月,是依托辖区企业,通过组织联建、产业联姻、人才联动的方式,创办的群众家门口的就业工厂。

“工厂建到家门口,让我既挣到了钱,又能照顾好家人。”宣武街居民赵娟过去一直在外地打工,就业工厂创办后,她成功应聘为车间工人,实现了“家门口”务工。

民生为本、就业优先。凉州区宣武街结合群众生产生活需求,通过建立就业工厂推动群众就近、就地就业增收。今年,泽秀社区便民服务中心建成泽秀服装加工厂,主要承接服装加工订单业务,预计年加工服装20万件,年可实现产值240万元。

“服装厂现已建成服装加工流水线2条,为辖区妇女、残疾人等群体提供就业岗位56个。”泽秀社区便民服务中心服装加工负责人高双梅介绍,目前工厂日生产服装300多件,工人人均月收入3000元左右。

近年来,凉州区通过强化信息共享,线下多样策划,加大岗位供给,优化平台建设等举措,打造“家门口”的工厂,全力推进城乡富余劳动力就近就地就业,不断拓宽群众致富门路。今年1至9月,全区完成城镇新增就业10787人,完成城乡富余劳动力输转21.0812万人,创劳务收入56.22亿元。(张洋铭)



柳梁镇康鑫达农业产业发展有限公司红牛养殖基地。

庄浪县融媒体中心

近日,一场精彩的赛马大会在庄浪县柳梁镇蒙家大庄村举行。据了解,柳梁镇是庄浪县着力培育的万头牛产业强镇之一,当地因地制宜构建“畜肥饲”红牛产业发展模式,建成500头平凉红牛繁育中心1处,招商引资开建2000头平凉红牛标准化养殖小区1处,打造千头养牛示范村1个。预计到年底,全县牛饲养量达到15.5万头,出栏4.5万头。(李鼎)



参加柳梁镇赛马大会的平凉红牛。

民乐 高标准农田建设助力增产增收

民乐县融媒体中心

眼下正是高标准农田建设的黄金时期。连日来,在民乐县南古镇闫城村高标准农田建设项目施工现场,挖掘机、推土机、翻斗车等大型机械往来穿梭,平整土地、开挖沟渠、整修道路……放眼望去,“田成方、路成网、林成行”的高标准农田雏形初显。

以前,这片耕地是高低不平、大小不一的小块田、山坡地,每到“耕种管收”环节,大型机械作业难度大、投入成本高,加上渠系配套不完善,水资源条件不均衡,导致灌溉效率低,土地得不到充分利用。

为促进农业增产、农民增收,2022年,闫城村平整地,仅用一年时间便完成了高标准农田治理1200亩。今年,闫城村又将剩余的坡地进行了高标准农田改造,全村4500亩

土地也将实现“田成方、路相连、渠相通、涝能排、旱能灌”的目标。

“村里一直抓紧平整地工作,争取不影响明年的农业生产。”闫城村村委主任武学玉介绍说,高标准农田建设为推动农业经营方式、生产方式、资源利用方式转变奠定了基础。

针对闫城村的耕地情况,施工单位采用平行推进作业的方式,将田埂、小路、烂渠进行统一规划平整,有效解决了土地分散、不连片的问题,进一步提高了土地利用的效率和集约化水平,提升了农业综合生产能力。

“通过高标准农田建设项目形成的无埂田,

减少了农药化肥投入,有效提高了农药、化肥利用率,农药节约率达30%,化肥节约率达20%,实现了‘一控、两减、三基本’目标,保护了土壤环境。”民乐县农业农村局副局长赵之伟说。

通过建设高标准农田,土地流转费用也由原来的200元至300元增长到现在的500元至800元,同时,吸纳富余劳动力就近就地务工,每人每天务工收入达180元左右。

高标准农田建设是民乐县补齐“三农”

领域短板、改善农业基础条件的重大支撑项目。近年来,当地围绕深入实施乡村振兴战略,加快农业农村现代化,以提升粮食产能为首要目标,持续推行“一户一块田、一村一块地、一企一基地”模式,坚持因地制宜、科学规划,精准选址,对水、田、林、路进行综合治理并严格抓好项目设计、施工、验收三大环节的控制,推进农业集约化、规模化、现代化生产。

截至目前,民乐县已建成高标准农田80.55万亩,水肥一体化面积39.38万亩,共建成调蓄水池212座,蓄水量471.2万立方米。(王晓洁 王国泰)