



精准对接群众需求 规范高效便民服务

—省人社厅倾心打造社保服务新模式

新甘肃·甘肃农民报记者 阿旦增
通讯员 牛占海

甘肃省社会保险事业中心创新打造的“甘”心社保·“肃”求即办——甘肃社保网上留言平台于近日上线运行。

该平台通过“云端互动、分级响应、高效办理”的模式,精准对接群众需求,有效解决社保领域的疑难问题,成为全省群众获取社保政策、办理业务、反馈意见的“一站式”服务窗口。自2月12日运行以来,平台累计受理留言咨询143条,办结率达100%,群众满意度超99.5%,极大缓解了传统热线电话及线下窗口的咨询压力,全省社保类诉求量较同期下降30%,切实将便民服务落到实处。

聚焦便民利民,搭建高效沟通桥梁

兰州市民张女士通过平台咨询异地养老保险转移问题,次日便收到详细的操作指引和所需材料清单,她感慨道:“以前跑社保大厅要排队,现在动动手指就能解决问题,太方便了!”

社会保障事关千家万户,为破解政策解读不清、业务办理流程复杂、诉求反馈渠道不畅等问题,甘肃省社保中心立足数

字化转型,依托微信公众号搭建“甘”心社保·“肃”求即办——甘肃社保网上留言平台,实现“政策咨询—业务指导—意见反馈”全流程线上服务。群众只需关注“甘肃社保”微信公众号,点击菜单栏中的“留言”入口,即可随时随地提交问题,社保部门承诺“咨询类留言3个工作日内办结、办理类留言5个工作日内办结”,真正让数据多跑路、群众少跑腿。

健全运行机制,确保服务规范高效

为确保平台运行规范有序,甘肃省社保中心同步出台《在线留言咨询平台事项办理规程(试行)》,明确“属地管理、分级负责”原则,构建省、市、县三级联动机制。首先,精准分流,责任到人。平台后台系统自动识别留言内容,按业务类别和属地划分,即时分发至对应层级社保部门。例如,涉及养老保险政策的问题由省社保中心业务处室直接答复,而具体业务办理则由市县经办机构跟进处理,避免推诿扯皮。其次,严格审核,专业答复。所有回复内容须经业务处室负责人审核,重大事项还需分管领导把关,确保答复依法依规、客观严谨。

运行以来,平台未发生一起因答复错

误引发的投诉,专业性和权威性获群众高度认可,最终实现动态追踪、闭环管理。针对复杂问题,平台要求承办部门制定阶段性处理计划,定期向群众反馈进展。陇南市某企业员工反映工伤保险待遇申领延迟问题,当地社保机构迅速协调多部门核查,并在5日内完成待遇补发,同时通过平台向留言人同步处理结果,实现“事事有回音、件件有着落”。

多维功能覆盖,打造便民服务新标杆

平台以“实用性、便捷性、互动性”为核心,设置三大功能模块,全面满足群众需求。

政策咨询“零距离”,涵盖养老保险、失业保险、工伤保险等高频政策问答,通过通俗化解读,帮助群众“看得懂、用得上”。

业务办理“全指导”,针对参保登记、待遇申领、关系转移等复杂业务,提供分步骤操作指南和材料模板下载,大幅降低办事门槛。

意见反馈“直通车”,广泛征集群众对社保服务的建议,试运行期间已采纳合理化建议27条,包括优化线上缴费流程、增设智能客服等,推动服务持续升级。

同时,平台引入智能语义分析功能,可自动识别留言关键词并推荐相似问题

解答,减少重复咨询,群众可实时查询留言处理进度,避免“石沉大海”的焦虑。

减负增效显著,构建智慧社保新格局

定西市社保中心工作人员小王表示,过去接电话接到嗓子哑,现在通过平台分流,大家能更专注地研究政策细节,回复质量也提高了。数据显示,试运行期间,全省12333社保热线接通量下降40%,线下窗口排队时长缩短50%,群众诉求逐步向线上集约化转移。平台上线后,传统服务渠道压力得到明显缓解。这一变化,让社保工作人员能将更多精力投入疑难问题处理和服务质量优化中,形成良性循环。

甘肃省社保中心负责人表示,下一步将结合群众需求和信息技术发展,将“甘”心社保·“肃”求即办——甘肃社保网上留言平台接入“甘快办”政务服务平台,实现社保业务“一网通办”;引入AI智能客服,提供7×24小时即时应答;依托甘肃人社为民服务直通车窗口,通过留言大数据挖掘高频问题和急难愁盼问题,针对性地优化政策宣传和业务经办,持续倾听民声、汇聚民智、破解民忧,让社保服务更有温度、更具质感,为全省人民筑牢民生保障网。

本报兰州讯(新甘肃·甘肃日报记者 王朝霞 马国顺)“热导系玉米品种陵顶728,凭借其在耐高温热害、抗南方锈病和高产稳产等方面优秀的表现,将对黄淮海玉米育种和生产起到引领作用,为黄淮海地区玉米产业发展探索出新路径。”在日前举办的“热导系玉米未来发展研讨会”上,中国工程院院士、玉米遗传育种学家戴景瑞对甘肃科研团队研发培育的热导系玉米给予高度肯定。

近日,来自中国农业大学、山东省农科院、西北农林科技大学等科研院所的200余位专家学者及种业领域的“大咖”齐聚海南三亚,对甘肃五谷种业股份有限公司培育的热导系玉米新品种进行研讨,共同探讨热导系玉米创新成果及产业发展路径。

据了解,甘肃五谷种业历经33年深耕育种、连续57季南繁北育,以矮秆、高效株型、热导系三大突破性核心“芯片”种质资源群为突破口,融合现代生物技术打造的创新性成果,培育出耐热、抗锈、抗性、稳产高产的热导系玉米。

中国农业大学教授李建生指出,黄淮海地区是我国重要的玉米产区之一,气候条件的特殊性决定了该区域提高单产的难度大,甘肃五谷种业热导系玉米的研发创新,对实现玉米密植增产,热带种质的科学利用问题提供了可靠路径。山东省农科院玉米研究所研究员孟昭东、西北农林科技大学教授赵天永、甘肃省农科院研究员张正英等专家学者普遍认为,热导系玉米通过基因表达调控技术,使极端高温下的玉米试验产量提高了47%,遵循了世界玉米密植增产的基本规律,应用前景广阔,未来可选育出更加耐高温抗旱的热导系新品种,实现抗逆能力的再跃升,为国家新一轮千亿斤粮食增产行动作出积极贡献。

甘肃五谷种业将深化产学研协同创新,加速热导系品种推广应用,为保障国家粮食安全、推动现代农业高质量发展贡献甘肃力量。

甘肃作家赵剑云长篇小说《槐米》出版发行

本报兰州讯(新甘肃·甘肃日报记者白永萍)甘肃作家赵剑云创作的儿童长篇小说《槐米》近日由安徽少儿出版社出版发行。

作为一部讲述善意与成长的长篇小说,《槐米》主要讲述了11岁的善良女孩槐米,虽然从小遭遇不幸,但无论面对何种困境,她总能凭借自己的刻苦勤奋积极应对;面对生活和未来,始终用最大的善意对待世界,用心守护亲情和友谊,最终赢得了老师和同学的关心和友谊,得到了婶婶的尊重和爱。

赵剑云,甘肃秦安人,中国作家协会会员,甘肃省领军人才,三次入选甘肃儿童文学八骏。主要作品有《阳光飘香》《敦煌小画师》《米路的海》《不会在意》等。

事务“进校园”活动管理办法,明确将各地中小学校“进校园”活动统一归口到同级党委教育工作领导小组管理,建立从严



3月16日,定西市举行“春风送岗位巾帼建新功”女性专场招聘会。

新甘肃·甘肃日报通讯员 王克贤

迭部:持续优化营商环境 激发经营主体活力

新甘肃·甘肃日报记者 蔡文正

近日,记者走进迭部县政务服务中心大厅,看到大厅内进驻单位窗口多,设置了便民查询系统和窗口分布图。

为了解决部分群众不会查、不会用的问题,迭部县安排“卓玛帮办”专职工作人员,为不会办理相关事项的群众做好咨询服务及办事指引,提供完整的办事指南。

老年人、残疾人以及文化程度较低的群众在窗口申请办件时,“卓玛帮办”专职人员还会帮助叫号、取号、领表、填表,帮助进行网上注册和提交申请,直到事项受理或办结。

近年来,迭部县以深化“放管服”改革为抓手,多措并举优化营商环境,通过政策支持、服务升级和机制创新,全力打造高效、便捷、透明的营商环境。

“我们的‘卓玛帮办’工作人员主要是为前来办事群众提供咨询引导,免费复印、打印开具无房证明,营业执照的注销、变更注册,工作日之内的预约延时等服务。”迭部县政务服务中心工作人员阿刀说。

除了帮助群众办实事,在提升公共资源交易效率方面迭部县也有相应举措。

迭部县公共资源交易中心全面

推行无纸化网上招投标,依托公共资源交易“全省一张网”,实现全流程电子化交易。中心数字化平台的搭建,通过智能化、数字化手段,构建集项

目发布、在线报名、电子投标、远程开标、智能评标于一体的全链条数字化系统。

企业仅需登录平台即可完成所有操作,告别线下报名、纸质标书递交等繁琐流程。该系统上线以来,累计为投标企业减少纸质材料超3600余份,节省成本约300万余元,项目招投标时限由原来的平均28天压缩至20天。

迭部县公共资源交易中心副主任杨建明介绍,通过加强平台信息化建设,企业招投标已经全程实现“一门进入、一网交易”,投标人可通过网上开评标系统全程参与投标过程,无须到场。

“全流程电子化开评标改变了长期以来采用的纸质投标模式,有效降低了招投标成本,保障了信息安全。整个系统交易过程数据网上联动、身份识别、文档加密、信息不可篡改等全程留痕,可以有效防范违规违纪行为,有利于企业的发展。”甘肃嘉建项目管理有限公司工作人员王晓君说。



拿出真招实招 助力基层“轻装上阵”

(接1版)

强化统筹协调,省委层面专项工作机制召集人主持召开5次专项工作机制会议,采取“一对一”约谈、分片督导、向市州党委主要负责同志致信等方式,压紧压实各方责任,推动重点工作落实见效。同时,“四不两直”直插乡镇开展调研,研究解决“表现在基层、根子在上面”的突出问题。

为促进基层减负工作走深走实,专项工作机制还制定印发年度工作要点和督查检查考核计划,召开联络员会议,定期调度11项重点工作进展情况,分类分级提出贯彻落实《若干规定》的48项细化措施,抓好各项议定事项落实。安排省委办公厅干部赴5个市州的部门、县区、乡镇开展为期一个月的蹲点调研,找准找实基层负担问题的表象和整治工作切口。

小智治事,大智治制。力戒形式主义、官僚主义,要健全法规制度,强化制度保障。

我省规范专项工作机制运行,制定《充分发挥整治形式主义为基层减负专项工作机制作用十项措施》,对专项工作机制主要职责、运行机制及成员单位责任分工进行明确。以省委文件形式印发《甘肃省党政机关制发文件与为基层减负一致性评估工作办法(试行)》,加强文件制发环节评估审查,避免在政策文件源头上出现加重基层负担情形等问题。完善基层减负观测点制度,新增10个乡镇(街道)、5所学校、5所医院、5家企业为基层减负观测点,实现重点行业领域基层接受督稽考、收文参会情况监测全覆盖。

省委社会工作部牵头加快规范村(社

区)组织工作事务、机制牌子和证明事项,整合归并村(社区)办公服务场所内外部标识牌,村(社区)外部挂牌普遍不超过4块,标识不超过2块,村、社区出具证明事项减少42.3%、34.5%。省委组织部严格规范从县乡借调工作人员,严控从市及以上单位借调干部,清退从县乡借调工作人员2054人。

省纪委监委将整治形式主义为基层减负作为重点任务进行安排,《甘肃省纪委监委2024年工作要点》明确提出要突出领导机关、“关键少数”,坚决查处纠文山会海、督查检查调研扎堆、工作过度留痕、任务层层加码、“指尖上的形式主义”等问题,加大力度整治不严不实、强推政策落实、“一刀切”、随意拔高标准等问题,切实为基层减负降压。

省教育厅制定出台《甘肃省规范社会

新甘肃·甘肃日报记者 王占东
通讯员 郭纪雄

“李叔,咱这果园里的樱桃花开得美啊!”“卢所长来了,多亏你们帮忙,园内电和温度一直稳得很。现在正是樱桃授粉关键期,棚内温度得控制好。要是停电了,这温度一降,花粉都冻坏了。”“那必须的!我们要为天水樱桃又大又红加油!”“有了可靠的电,今年每亩产量将达到1000到1500斤。”

近日,天水市麦积区中滩镇樱桃示范园里的樱桃花开得正旺。国网天水供电公司渭南供电所副所长卢建伟带着常玉琦、李栋、陈万玉3位电工师傅检查园区配电箱内的开关。一入园,卢建伟就与果园管理员李怀民聊起了眼前的农事。

“樱桃花期短,人工授粉是确保果实品质的关键。这段时间,我们每天都要忙到天黑。”闻听李怀民的话后,卢建伟说:“李叔,农时慢不得,你忙你的,我们这就检查电。”

果园里顿时呈现出一幅春忙图——一棵棵樱桃树间,李怀民和工人们小心翼翼地用毛笔在花朵上轻轻点着,进行人工授粉;身穿红色马甲的电力工人来到一处电力设施前,看线路、查隐患、消缺漏……

“放心吧,李叔,设备都好好的。有什么问题,打个电话我们就过来。”约一刻钟功夫,卢建伟和同事就检查完了电力设施,并向李怀民告知了电力设备情况。

“谢谢你们啊!人工授粉需要启动加热系统,必须保证夜晚温度不低于5摄氏度、白天温度保持在21摄氏度以上,供电要求非常高。”李怀民说。

“咱们不客气!樱桃园是我们的重点服务对象,供电绝对不能出问题。”卢建伟一边说着,一边向李怀民挥着手离开果园。

“4月中旬咱又大又红的樱桃就上市了,欢迎你们来品尝啊!”李怀民高声说着。

“我们一起迎丰收!”充满希望的话语飘荡在满园的樱桃花间。

天水市是我国重要的樱桃产区之一,这里的樱桃以果实大、色泽鲜艳、口感甜美而闻名。近年来,当地政府大力推广樱桃种植,积极帮助果农提高种植技术,发展樱桃产业,助力乡村振兴。中滩镇樱桃示范园有100亩露天樱桃园、25座设施樱桃大棚。园区在2020年引进了水肥一体化滴灌系统、温湿度自动化调控系统等现代化设施,实现了“精准环境监测、精准浇水施肥、精准控产提质”的目标。安全稳定的电力保障,有力助推樱桃产业持续健康发展。

(接1版)

“物业人员24小时在岗,一旦发现有持续噪声,会及时协调处理、解决。”陈龙说,目前,小区还有一支由居民自发组成的志愿者巡逻队,他们也发挥着重要作用。有了小区住户的主动参与,小区噪声问题的发现和处理效率大幅提升,小区变得宁静了。

物业部门会定期根据噪声监测数据和居民反馈,评估小区的声环境状况,并对现有治理措施进行优化。“我们还制定了‘宁静指数’评价体系,每季度进行一次声环境评分,确保治理成果持续巩固。”陈龙说。

“现在,我们小区噪声污染的情况几乎没有了,扰民行为也很少,感谢各部门努力为我们创造舒适、美好的生活环境。”说起宁静小区的建设,业主梁海堂连连点赞。

目前,我省已基本完成兰州

市恒大绿洲一号院、亚泉湾小区,天水市福瑞德小区、恒顺紫御润园和嘉峪关市远东华府小区5个宁静小区的建设工作,受益人口达1.5万人。

今年,我们将加快推进兰州、嘉峪关、天水3市宁静小区建设试点工作,并根据实际效果调整优化建设方案,确保宁静小区建设试点取得实效,打造出一个个更加宜居、和谐、安静的居住小区。”省生态环境厅相关负责人表示,省生态环境系统将结合国家宁静小区建设指导意见,继续在全省范围内开展宁静小区的建设,实现更大区域环境的宁静和谐,让更多居民“静”享美好生活。

本报兰州3月17日讯(新甘肃·甘肃日报记者马颖)全省“纪检监察工作规范化法治化正规化建设年”行动动员部署会议召开