



# 临夏州：办事有速度 服务有温度

临夏州融媒体中心

近日,走进临夏州政务服务中心,自助服务区、咨询服务台、办事窗口和等候休息区等划分明确,整齐排列的无差别综合窗口、“办不成事”反映窗口和9个分领域综合办事窗口,工作人员热情服务,有条不紊地为群众办理业务、排忧解难。

在临夏州市场监管局窗口前,中健惠农(甘肃)生物科技有限公司的办事员石志鹏将材料递交给工作人员。

“我的这些材料齐全吗?总担心漏了什么。”石志鹏有些忐忑地问道。

工作人员接过材料快速浏览后说:“您放心,现在我们推行材料清单一次性告知,您带的资料都齐着呢!今天就能办好!”听到这些话,石志鹏脸上露出满意的笑容。

一会儿,石志鹏便顺利完成了营业执照变更登记和食品生产许可申请。“窗口工作人员接待热情,材料核查非常快,现在办事省时又

省心。”石志鹏说,工作人员耐心地帮办指导,让他真切体会到了政务服务的温暖。

利企便民的窗口服务,是临夏州政务服务中心党支部践行“马上就办、办就办好”宗旨,以党建引领政务服务水平提升的缩影。

近年来,临夏州政务服务中心党支部将“政务先锋·五心服务”党建品牌融入每一个服务细节,用初心、暖心、诚心、贴心、公心编织出一张高效便民的服务网络,持续提升服务水平,为政务服务注入新活力。

作为服务群众的前沿阵地,该中心党支部通过“三会一课”和主题党日等党内组织生活,结合工作例会,轮番开展“政务服务大讲堂”“岗位大练兵”等活动,引导窗口工作人员“学政策、钻业务、练技能、优服务”,进一步提高服务意识、服务效率和服务水平,助力窗口人员从“专科人员”向“全科专家”转变。

临夏州公安局指挥中心二级警长张亚琴所在的公安窗口服务台上,“党员先锋岗”和“明星窗口”标牌引人注目。

“我们创新推出‘全科警长’工作法,实现窗口办事人员‘一岗多能’‘一窗通办’。”张亚琴介绍,特别是“警医通”拍照体检一体机的引入,让驾驶证到期换证变得轻松便捷。办事群众在大厅里拍照、体检、换证,10分钟就能“一站式”办结。

临夏州政务服务中心各办事窗口推行线上线下协同发力的服务模式。线上,“网上办”“掌上办”“自助办”等功能一应俱全;线下,“一揽子事一次办”“进一扇门办所有事”“一窗通办”等集成服务高效便捷。

截至目前,临夏州政务系统线下办理“高效办成一件事”重点事项19961件,网办率99.92%,全程网办率99.82%,企业和群众的体验感,获得感显著增强。

办事群众张自玉对此深有感触:“我办理客运班线和车辆延期经营业务,以前要用一个多月时间,现在材料精简了,办理速度大幅提升。手续齐全的话,当场就能办结。”

为了让服务更加贴心,临夏州政务服务中

心将服务窗口打造成“党建+”活动的坚实阵地,建立健全首问负责、一次告知、帮办代办、限时办结、每日回访等一系列机制,定期组织开展党员先锋岗、流动红旗、明星窗口、服务明星评比,激发服务热情,打造“便民、高效、廉洁、规范”的政务服务窗口。

同时,常态化开展进驻部门单位“一把手走流程”“分管领导坐窗口”等活动,精准梳理解决办事过程中的堵点、卡点问题。12345政务服务便民热线成为政务服务“总客服”,今年已受理有效诉求67406件,按时办结率100%。

“我们不断强化干部队伍建设和纪律作风建设,选聘优秀大学生组建‘帮办团队’,为办事群众提供综合咨询、帮办导办、‘办不成事’反映等服务。”该中心运行管理科科长马建丽说,同时还严格落实“好差评”举措,及时了解窗口办事效率和服务态度,倒逼进驻部门作风转变和服务水平提升。

(刘刚林 李嘉晖)



青山环抱的西峰区显胜乡毛寺村。



西峰区岐黄大道两旁的绿化水平持续提升。



景色宜人的西峰区北湖公园。

西峰区融媒体中心

时下的庆阳市西峰区目之所及,绿意流淌。

近年来,西峰区争取林草项目50个,资金3740万元,完成造林绿化面积12.8万亩,绿化乡村道路377公里,全区农村“林草湿”地面积占总土地面积的50.51%,森林覆盖率达到27.72%。

与此同时,西峰区构建“四季常绿、三季有花、高中低相结合”的立体绿化格局,建成投用综合公园7个,利用城区闲置、边角、零星空间建设各类游园、“口袋公园”48个,全区建成区绿地面积1008.69公顷,绿化覆盖率达35.5%。

(刘新艳 盘小美)

## 金塔县：一站式化解矛盾纠纷

金塔县融媒体中心

“多亏了综治中心的干部忙前忙后,帮我要回了血汗钱。”拿到拖欠已久的工程款后,张某感慨万千。

2023年10月,孙某招募张某修筑原宅基地围墙。工程顺利竣工后,孙某却迟迟不支付张某4000元劳动报酬。张某多次上门催款、电话追讨,均石沉大海。

前不久,张某向金塔县综治中心申请调解。中心第一时间委派调解员进行调解,经过几天的努力,双方最终就拖欠的劳务费达成一致意见,孙某承诺全额支付所欠张某的劳务费。

走进位于金塔县新城区的金塔县社会治安

综合治理中心,大厅宽敞明亮、指示清晰,各个接待窗口有序运转。

“群众只需走进‘一扇门’,即可实现诉求‘一站式’,矛盾纠纷‘一站解’。”金塔县政法委书记、综治中心主任裴永生介绍,接待大厅共有16个柜台式接待窗口和4个开放式接待窗口,还设置了劳动争议、婚姻家庭、物业纠纷、经济纠纷等14个类案调解室;200多名解纷专业人才和力量常态化开展联合接访、专业调处、多元化解。

近年来,金塔县强化资源整合,推动网格化服务管理、心理咨询、未成年人检察工作室等集中进驻,并采取长驻、轮驻、随叫随驻等形式推动法院、公安、司法、信访、妇联、人社、住建等相关

管理和调配。

金塔县严格按照矛盾纠纷化解法治化“路线图”,县、乡两级社会治安综合治理中心均建立矛盾纠纷双向制度,社会治安综合治理中心成立“同心圆”个人调解室,古城乡建立“老王调解室”,西坝镇打造“老江矛盾诊所”品牌,特邀专业律师及退休法官、检察官、公安民警等力量参与矛盾纠纷化解,增强调解的专业性和权威性。

“我们将群众反映诉求、治安警情、民商事案件、信访、公共安全等数据信息汇入中心统筹整合,形成‘大数据池’,全面实现管理对象精细化、管理责任网格化、管理流程闭环化、考核评价长效化、管理手段智能化工作目标。”金塔县委政法委常务副书记罗志存说。

(卢玉)

## “板凳课堂”连民心

泾川县融媒体中心

“这茬辣椒得趁行情抓紧摘,耽搁一天都是损失……”近日,在泾川县玉都镇下塬设施蔬菜产业园区,玉都镇综合执法队副队长郭效源和菜农们围坐在一起算着“收入账”。

这场沾满泥土气息的“产业问诊会”,正是玉都镇将政策解读搬到田间地头的生动实践。

“以前给乡亲们讲政策,群众觉得拘谨,也听不明白。现在拿着小板凳,坐在房前屋后、田间地头,在解读政策的同时,还能唠唠家常、问问收入、了解需求,群众话匣子自然就打开了。”下塬村村委会主任赵世龙翻开笔记本,上面记录着“大棚棉被保暖性不足”“泾镇路路灯需检修”等群众诉求。

从“政策解读”到“收集问题”,“板凳课堂”成为玉都镇破解群众急难愁盼问题的关键一招。

在入户讲解农村人居环境“五治五清五提升”行动时,玉都村村民邓德明提出:“庙院路东口垃圾清运不及时,夏天味道熏得人不敢开窗。”

次日,玉都村村两委组织清运车开进小巷清理垃圾,随即展开保洁员培训,村委会还办起卫生讲座。

“现在再也闻不到臭味,村庄环境干净整洁多了,好环境住着就是舒心。”邓德明对“板凳课堂”的办事效率很是满意。

官村村一起宅基地纠纷的圆满解决,同样离不开“板凳课堂”。

“赵大哥,你家宅基地边界的事,咱按土地管理法第16条规定画个线,以后各栽各的树,

行不?”不久前,在官村村核桃树下,司法所干部用树枝画出宅基地红线,把法律条文转化为具体方案。

今年上半年,玉都镇通过“板凳课堂”,成功调解邻里纠纷、土地流转等矛盾43起,90%的问题在村级层面得到解决。

“我们的‘板凳课堂’,还让移风易俗成为群众共识,‘一碗泡馍办丧事’、抵制高额彩礼等文明新风在玉都镇流行起来。”玉都镇文化旅游事业发展中心主任刘婷婷说。

“‘板凳课堂’要接地气、干实事。”赵世龙指着远处连片的大棚说,“接下来咱们聊抖音直播,让玉都辣椒卖得更远,把直播带货的政策红利变成群众手机里的订单!”

(赵啸林 史红玉)

## 金川区数据多跑路群众少跑腿

金川区融媒体中心

今年以来,金昌市金川区推动社会保障、医疗保障、企业开办等9大重点领域的政务服务窗口向基层延伸。目前,已实现104项高频政务服务事项“市域通办”,打破了群众办事必须前往区级政务服务大厅的限制,有效解决了办事多头跑、重复跑的问题。

与此同时,全区2个镇便民服务中心及16个村(社区)便民服务站均已开通通办服务功能,实现了“数据多跑路,群众少跑腿”,政务服务便民化水平与服务效能双提升。

走进金川区各镇(街道)、村(社区)便民服务中心(站),醒目的“市域通办”清单立牌和精心设计的政务服务主题文化墙引人注目。简明易懂的办事流程导视标识,让群众一进门便能感受到便捷温馨的办事氛围。

为确保服务质量,金川区在配齐电脑、打印机等硬件设备的同时,创新上线“综窗助手”智能系统。面对复杂业务,窗口人员轻点屏幕即可与后台专业团队视频连线,获取实时“云端”指导,业务办理效率提升超40%。

以打造“15分钟政务服务圈”为目标,金川区依托人口分布热力图和业务需求大数据分析,科学规划便民服务站点的布局,在宁远堡镇、双湾镇便民服务中心及天源里、昌丰里、陈家沟等村(社区)便民服务站设立专窗。在偏远的古城村、龙口村、康盛村等区域,则联合设立通办点,辐射服务周边10公里范围内的村民。

目前,镇(街道)便民服务中心专窗实现全覆盖,村(社区)便民服务站专窗占比达30%,较改革前显著提升。

为打破地域限制,提升办事效率,金川区积极与永昌县开展跨区域合作,围绕“材料最简、时限最短、流程最优”原则,对104项高频业务进行流程再造。以往需前往区级部门特定窗口办理的企业开办、社保等事项,如今实现“跨层级一窗通办”。群众在家门口的便民服务站提交材料后,属地部门在线审批,最快当天即可获取办理结果,办事时长缩短一半以上。

金川区还通过“线上+线下”双轮驱动,打造全方位服务矩阵。线上,甘肃政务服务网金川子站“市域通办”专区24小时开放,群众可随时提交申请、查询进度。线下,30余名“红色帮办员”活跃在村(社区)站点,为老年人、残障人士等提供“上门办、全程代办”服务。

(张余婷)

## 碌曲：清泉变“金泉”

碌曲县融媒体中心

碌曲,因水得名、依水而兴。近年来,当地践行“绿水青山就是金山银山”理念,以“生态产业化、产业生态化”思路,精心构建特色工业体系,科学开发利用优质山泉水资源,将绿水青山转化为富民增收的绿色动能。

位于碌曲县洮河沿岸的双岔镇,森林面积12.7万亩,天然草场面积58.78万亩,富含锶、钙等多种矿物质的天然矿泉水在深层岩层中孕育而生。潺潺山泉水与青翠的山峦相映成趣,葱茏的林木与连片的草原生生不息,这里是大自然馈赠的生态宝库,也孕育着一家以科技守护清泉的企业——碌曲县高原山泉有限公司。

如何让潺潺而流的山泉水,化作千万家庭的健康好水?

走进碌曲县高原山泉有限公司生产车间,全自动生产线高速运转,一瓶瓶矿泉水在传送带上有序传送,经过水处理、紫外线消杀、吹瓶、灌装、灯检、贴标、封膜、装箱8大工序后,被叉车运送到仓库。车间外,叉车在仓库与装车区之间穿梭,货车满载饮品驶向全国各地。

自动化生产线和智能化管理系统,实现了从原料入库、生产加工到成品出库的全链条智能化管理,自动化设备可自行完成灌装、分拣、贴标、打检、装箱等工作,不仅大幅提高了生产效率,还确保了产品质量的稳定性。

该公司还重点打造“数字化工厂”,实现生产线上设备实时数据采集与监视、联动质检等功能。

“这条智能化天然矿泉水生产线不但可以极大地提高生产效率,而且节能环保,每小时能产出1万瓶饮品,今年销售额预计达到1千万元。”该企业相关负责人王宇说。

用活一方水,致富一方民。家门口的企业也让当地村民有了就近务工场所。

公司聘用20多名当地群众为员工,每名员工每月工资4000多元,公司还免费为专业岗位员工进行培训。

“公司不断丰富产品线,完善产品结构,为消费者提供更加多元化、个性化的选择。”王宇说。

据了解,作为碌曲县2023年招商引资企业,碌曲县高原山泉有限公司是浙江省温州市利欧集团股份有限公司的控股子公司,在碌曲的总投资达2900余万元。碌曲县通过全流程、全生命周期服务,及时解决项目建设当中遇到的难题,为项目快速投产提供了有力支撑。

(宁大圆)

## 康乐县特色产业助增收

康乐县融媒体中心

近日,记者走进康乐县鸣鹿乡哈鹿村绿茵种植家庭农场的瓜田,只见翠绿繁茂的枝叶层层叠叠,一个个成熟饱满的西瓜掩映在藤蔓之间。瓜农们穿梭其间,进行田间管理工作。

近年来,哈鹿村将大棚西瓜种植作为富民强村的重要抓手,持续拓宽群众增收路径。

通过土地流转,哈鹿村村集体收益实现稳步增长。村里还引导企业主动履行社会责任,吸纳众多村民在家庭农场务工,为群众开辟了多元增收渠道。

“今年农场共有95座大棚,种植的是从浙江台州引进的美都西瓜,目前长势良好,亩产预计3000公斤。”康乐县绿茵种植家庭农场负责人马玉龙说,西瓜预计20天后陆续成熟,供应市场。

哈鹿村利用当地得天独厚的气候与区位优势,全力培育特色鲜明、品质优良、口碑过硬的农产品,提升农产品的知名度、美誉度和市场影响力,为乡村振兴注入强劲动力。

大棚西瓜种植只是鸣鹿乡发展特色产业的一个缩影。

近年来,鸣鹿乡立足资源禀赋,以乡村旅游、中药材、高原夏菜、野生菌等产业为核心,走出了一条独具特色的乡村振兴之路。

“这些产业共同发力,壮大了集体经济,让群众在家门口实现了多元增收。”鸣鹿乡有关负责人说。

(杜建龙)