

# 全力干好“三个年” 奋力开创新局面

## 看作风

### 12345 热线：为民服务“不打烊”

通讯员 吴涛 刘向圣

“早知道我们老早就打 12345 了，现在终于不用摸黑回家了。”安康城区安康大道万乐城段的地下通道建成使用已经两月有余，但通道内照明设施一直没有投用，即使在白天，通道内也是一片漆黑，存在严重安全隐患。

接到群众诉求后，安康市 12345 热线立即组织安康高新区管委会和地下通道建设方陕建十二建集团共赴现场实地查看，并督促建设方加快电缆布设、埋线施工，仅仅用了两天时间就点亮了地下通道的照明设施，群众摸黑出行的难题得到彻底解决。事后，家住万乐城附近仕府大院小区的市民韩女士拨打 12345 热线对路灯迅速亮起来这件事点赞。

民有所呼、我有所应，安康市 12345 热线自 2018 年上线运行 5 年来，始终把能办事作为热线的生命力来抓，建立健全“领导接话、快速处置、跟踪督办、闭环管理”机制，每月 1 日、11 日、21 日定期开展市领导、县区区长和市直部门主要负责同志接话活动，涉旅诉求 30 分钟内响应，12 小时内办结，建立“黑犀牛”和“灰天鹤”风险预警、营商环境、“三个年”活动、不满意工单等 6 本台账，通过现场问效、第三方评议会议等，不断提升热线服务质效。

今年以来，安康市 12345 热线

贯彻落实干部作风能力提升年活动部署，聚焦群众身边反映强烈、感受迫切、久拖未决的诉求事项，通过建立“四步问效法”现场办公工作机制，解决了一批群众急难愁盼，在工作取得实效的同时也温暖了民心。

“群众的所需所盼就是我们的所思所为。我们在市（县局）长接话活动、‘社区吹哨、部门报到、两办督查’、旅游事项‘接诉即办、办就办成’等工作机制的基础上，做细做实 12345 热线‘现场办’机制，现场快速解决企业群众急难愁盼。”安康市 12345 热线话务组组长杨菲说。

民生无小事，枝叶总关情。安康市 12345 热线构建了由 1082 个单位组成的工单承办网络，小到井盖缺损、路灯不亮，大到基础设施建设、环境保护，安康市 12345 热线 7×24 小时 365 天全天候在线办理，与承办单位之间建立了快捷、畅通、高效的快速联动工作机制，确保群众反映的问题事事有回应、件件有着落。截至目前，安康市 12345 热线先后开展了 80 余件次“现场办”工作，组织市园林处、安康城投公司、城管执法局、高新区管委会等部门现场解决了路灯照明、公厕管理、污水排放、垃圾清运、供气供暖等一大批群众关心的急难愁盼。

今年 9 月，恒口示范区市民张先

生通过 12345 热线反映原恒口镇与其签订的房屋安置补偿协议未落实兑现。因恒口镇经历了机构改革，转派给汉滨区政府和恒口示范区管委会的工单均被退回不予受理。安康市 12345 热线适时组织汉滨区政府和恒口示范区管委会召开协调会，现场研判分析问题，明确解决措施，依法依规化解张先生门面房补偿安置问题，困扰张先生十年的难题终于得到妥善解决。

安康市 12345 热线根据问题研判涉及的职能部门和个人，组织“座谈会”“院坝会”“现场会”等多种形式，通过“聊”的方式鼓励相关责任方敞开心扉、换位思考，搞清问题产生根源，厘清问题解决症结，即向群众宣传好各项惠民政策，也收集好群众的意见建议，制定切实可行、群众认可的措施推动问题彻底解决，凝聚合力解难题。

安康市行政审批服务局局长马宝剑介绍，安康市 12345 热线的核心理念是能办事、办成事，通过建立“四步问效法”现场办公工作机制，将群众的急难愁盼解决在现场，打通为民服务“最后一米”。下一步，还要进一步提升热线的主动靠前服务能力，把 12345 热线打造成群众信赖的“不打烊”的政府。



走进汉阴县怡景家园老旧小区改造施工现场，工人正在加紧进行沥青路面的铺设，数台压路机来回穿梭，现场一派忙碌景象。据了解，汉阴县今年共实施 8 个老旧小区改造项目，改造面积 7.392 万平方米，惠及群众 528 户，安装电梯 17 部，规范停车位 97 个，将于 12 月底全部竣工。

王磊 摄

## 比项目

### 民心工程得民心

通讯员 张天兵 张若男



岚皋县佐龙镇投资 346 万元实施集镇污水处理厂暨管网提升改造建设项目，这是 12 月 20 日工人正在铺设配套的 1.2 公里沥青路。

张天兵 摄

12 月 20 日一大早，居住在岚皋县佐龙集镇的居民张新接到朋友电话，准备开车出一趟门。打开房门，看到门前街面上帮工人正在忙碌地进行沥青铺设作业，在人和机械的配合下，一会儿工夫，沥青路面变得平整，他的脸上露出了灿烂笑容。

张新是佐龙集镇上的一名老住户，对于门前这条路和集镇变化有着清晰的记忆。张新说，这条路是集镇上的一条主要交通要道，之前是一条水泥路，由于来往车辆较多，这些年来路基存在一定的损坏，很多地段变得坑坑洼洼，雨天还会出现积水现象。另外，集镇排污的管网也没有实施雨污分流，电线、网线更是杂乱无序，现在政府把 3 宗事一起办，真是一件暖心的民心工程。

在集镇周边开餐馆的唐仁琴，赶早在菜市场买完菜后，步履匆匆往回赶。昨晚她接到几个订餐的电话，这会儿得提前回去清洗配菜。一路上，唐仁琴不时看到集镇上有头戴安全帽的工人在挥镐开挖排污地下管道，遇到熟人同她打招呼，她开玩笑回应道：“咱们都是佐龙人，这可是民心工程，你们得整得美美的。”一句话，引得现场笑声一片。

唐仁琴告诉记者，自从镇上蓬莱岛建成开放后，游客明显增多，现在把道路、管网、线路搞好，集镇的“颜值”提升了，才会和好山好水相得益彰，让游客来了还想来，相信客人多了也会让我们的生意带得越来越旺。

让两位居民称赞为民心工程，是佐龙镇正在实施的集镇污水处理厂暨管网提升改造建设项目。该项目今年 7 月启动，总投资 346 万元，新建污水管网 1984 米。配套通讯弱电入地 1817 米、路面拆除恢复 3910.5 平方米、排水沟 235 米、接户管 739 米，沥青铺设 1.2 公里。

分管工程建设的副镇长李一樑介绍说，目前佐龙镇旅游发展如火如荼，特色乡村旅游引得游客频频前来打卡。集镇作为“会客厅”，之前由于没有实施集镇管网提升改造工程，碰上下雨，居民出行不便。不仅如此，还有街巷各种线缆交织在一起，犹如一张张“蜘蛛网”，既影响集镇的整体形象，还存在安全隐患。这次工程，统一提升改造，不仅改善集镇面貌、惠及万余群众，也会让来佐龙的游客眼前一亮。

在佐龙镇，让群众称赞的民心工程，还有县交通局、县农业农村局扶持乱石沟村正在实施的产业路建设工程。从 10 月 16 日一期路基清理

启动开始，乱石沟村二组村民周锦斌，每天都会早早起床烧好开水，把家里所有保温瓶灌得满满的，再向取暖炉内填好柴火，桌面上摆上茶叶和水杯，以便清除开挖掘机的师傅和村民随时到家能喝口热茶暖暖身子。

周锦斌的老伴在珠宝店社区工厂上班，两个儿子分别在外打工，他一人在家照顾养的鸡和猪。周锦斌说，没谁吩咐让他为大家烧供茶水，自己闲着也是闲着，看着修路打心眼里高兴，大冬天大家这么辛苦，做点举手之劳的小事情，简直不值一提！

工程项目负责人介绍，这条产业路全长 1.8 公里，一期年内整理完路基后，明年 3 月将开始硬化，预计 1 个月完成硬化任务，4 月底就可验收通车了。望着挖掘机身后已清出的一段路基毛坯，乱石沟村党支部书记肖洪动情地说：“现在全组有 44 户村民的茶园在山上，大家跟自己一样早盼着能硬化这条道路，以后上去摘茶、运肥料，开着农用车、骑着摩托车，脚不沾泥巴就到地头了，对于村民来说，这就是实打实的民心工程，一条让百姓倍感幸福的产业路。”

## 拼环境

### 汉滨区：以高水平营商环境推动高质量发展

通讯员 周亭松

“师傅，你这技术可以啊，10 米长的车都能倒进来，真是高手！”“大家抓紧啊，外面还有车等着进来。”

冬至时节，寒意袭来。12 月 20 日，在位于汉滨区五里镇的安康康元医药科技有限公司（以下简称康元公司），一辆辆卡车满载着中药材驶进厂区，工人们有序卸车入库，劳动场面热火朝天。

得益于政府各项支持政策，康元公司顺利完成技改升级，目前拥有行业领先的低温超声连续逆流提取、微波干燥等先进技术和设备。产品广泛应用于医药、食品、饮料等多个领域。2023 年全年加工药材超过 1000 吨，营业收入 4800 余万元。

“非常感谢政府的帮扶，积极引导我们进行技改，很大程度上帮助我们企业解决了困难问题。”康元公司销售经理鲁苏芳说，“明年，我们想依托产地和技术优势，将葛根提取物等产品在省内的份额继续扩大 10% 以上。”

今年以来，汉滨区持续深化“三个年”活动，切实提升办事便利化、投资吸引力和市场主体满意度，以高水平营商环境推动高质量发展。

在汉滨区五里工业集中区苏陕

协作产业园，安康安瑞智能制造有限责任公司用活“链式”思维，生产经营一派欣欣向荣。一期投产车间月加工智能织袜机 100 台，创造了当年招商落地当年建成投产的汉滨速度。企业负责人王亮介绍：“现在每个月是以 60 万到 100 万双袜子的进度在递增。三到五年时间，我们力争成为中西部地区乃至国内最大的智能袜机的生产基地和中高端袜子的生产基地。”

良好的营商环境是发展之基、活力之源，汉滨区着力在审批时限上下功夫，打造招商引资的“强磁场”、区域形象的“金名片”。积极推行“容缺受理”审批，梳理第一批可容缺审批事项 34 项、可容缺后补事项 61 项。将企业开办时间、获得用水时间、低压用户办电、企业年均纳税时间分别压减至 1.7、12、70 个工作日以内。推行“帮办代办+X”模式，截至目前，已开展帮办代办服务 11202 件，为企业（群众）免费邮寄证照等 1300 件，为 1216 家新办企业免费刻制印章 6080 枚，节省费用 90 余万元，真正实现帮办代办“零跑腿”、市场准入“零费用”。

办事便利，企业满意。服务上门，助企纾困。汉滨区常态化开展

“亲商助企”活动和“双包一解”活动。深入了解企业困难和问题，为企业纾难解困，积极主动化解各类矛盾纠纷，解决企业反馈的各类诉求。今年共开展“亲商助企”活动 46 场次，解决问题 157 个。将营商环境突破年工作落实情况纳入年度目标责任考核，建立“月调度、季分析、年考核”机制，持续提升营商环境，将“营商环境最安康”汉滨主阵地建设好、守护好。

好服务营造好环境，好环境推动大发展。汉滨区持续在优服务、强保障上出实招、求实效。制定 24 项措施贯彻稳增长接续政策，百名科级领导干部包抓 400 余家“五上”企业，按照领导包抓、政策包联、服务包帮“三包”要求，加大对企业减税降费、援企稳岗、物流保障、信贷融资等方面的支持力度，以项目强支撑、以服务优环境、以作风强保障，切实推动经济稳定增长。

“强化链式思维，做实做细全流程服务、全要素保障、全周期支持，持续深化‘三个年’活动，推动营商环境跃上新台阶、高质量发展取得新成效。”汉滨区委副书记、区长吴大林表示。

不断提升汉滨区党员干部作风能力，解决群众“急难愁盼”。图为 12 月 20 日，兴胜村的党员志愿者为群众维修水管。

范红梅 摄

