# 深化拓展“三个年”活动 聚焦聚力打好“八场硬仗”

## “一件事”改革把民生事办成省心事

通讯员 **汪贤臣**

近年来，汉阴县持续深化拓展“三个年”活动，以国家级政务服务标准化试点建设为契机，推动政务服务从“能办”向“好办、快办、易办”升级，让企业群众切实感受到便捷与温暖。

“通过拨打办事指南上的电话，汉阴县政务服务中心的窗口工作人员全程指导线上申报，当天就办理了医师执业证，我要为他们的服务点赞！”4 月 30 日，办事群众王洁需要办理执业资格证，仅通过一个电话就完成了线上注册。

针对群众办事“材料多、环节繁、耗时长”的痛点，汉阴县以省级“高效办成一件事”事项清单为基础，打造“10+X”一件事联办模式，梳理县级 20 项特色“一件事”，通过整合跨部门、跨层级事项，推出 30 项“高效办成一件事”集成服务套餐，覆盖高校毕业生就业公共服务、灵活就业、企业职工退休、公民婚育、残疾人服务、公民身后、军人退役、开办餐饮店等高频事项。目前，该县审批环节、材料、时间分别减少 62.1%、51%、52.9%，群众跑动次数下降 90%。

4 月 24 日，汉阴县政务服务中心公安专区城郊户籍窗口迎来了暖心一幕。办事群众陈女士满怀感激地将两面写有“排忧解难、情系百姓”和“忠于职守，为民解忧”的锦旗，送到了城郊户籍窗口民警梅花、邹敏手中，对窗口民警贴心服务、高效办事表达诚挚谢意。

事情的起因还要从陈女士办理房屋过户公证说起，由于其丈夫去世，婆婆 20 年前外出至今无联系，无法到场办理公证手续。就在她焦急无措时，窗口民警伸出援手，主动靠前服务，认真梳理材料，及时和社区民警调查走访，最终帮助陈女士顺利找到其外出失联多年的婆婆刘女士，并及时为刘女士补办户口及身份证，帮助陈女士顺利完成公证业务。

“以前办理项目审批要跑多个部门，现在所有手续都有人帮办代办，让我很感动！”裕丰华纤维有限公司总经理孙志军感慨。

“我们就像项目的‘贴身管家’，从‘一书两证’办理到项目建设竣工联合验收，每个环节都要提前介入，全程辅导帮办代办。”项目管家罗超说。去年以来，该县管家团队累计包联重点项目 72 个，涉及投资超 100 亿元，企业项目建设、投产时间提前 30%以上。

通过一系列改革举措，汉阴县政务服务水平显著提升，县镇村三级政务服务年办件量突破 110 万件，国家级政务服务标准化试点县以优秀等次通过验收，政务服务“1334”模式入选全省营商环境典型案例，政务诚信评价连续两年排名全省第一。

“我们将持续深化拓展‘三个年’活动，以标准化、规范化、数字化为抓手，当好企业群众的‘服务员’，让‘投资洼地是汉阴’的金字招牌愈发闪亮！”汉阴县行政审批服务局局长张玲玲说。

4 月 29 日，石泉县城关镇采取政府购买社会化服务的方式，委托专业合作社对油菜、果树采取植保无人机飞防作业，高效开展除草、施肥和病虫害防治工作，以科技手段助力农业增效、农民增收。 **董长松** 摄

以“政府跑腿”换“企业减负”

## 石泉创新服务为项目建设铺就“高速路”

**本报讯**（通讯员 **孟少猛 李杭**）近年来，石泉县紧扣“项目为王、落地为要”和“不为办不成找理由、只为能办成想办法”理念，聚焦招商引资及重点项目审批难点痛点，创新推行“项目管家”审批协同帮办代办机制，“一企一策”精准服务企业，当好亲商助企“店小二”，推动一大批项目高效落地。

在后柳水乡，“云江畔”民宿依山傍水，40 余间客房、5 间特色餐厅与两处停车场相映成趣，吸引着八方来客。作为归雁经济重点项目，“云江畔”民宿从去年年初筹备到开业仅耗时半年，这背后离不开该县行政审批服务局“项目管家”的全流程护航。

“他们得知我计划开这家民宿的时候，主动上门和我对接，陆续帮我完善了所有手续。”“云江畔”民宿老板俞宗明感慨。他口中的“他们”，正是该县创新推行的“项目管家”审批协同帮办代办机制的工作人员。

“项目管家”通过“一企一策”精准服务，为重点项目量身定制审批套餐，提供审前指导、全程帮办代办及跨部门协同审批“一次办好”服务，同步实现政策精准推送、问题快速解决、资源高效匹配，确保项目签约即落地、落地即开工。

“推动‘人找服务’向‘服务找人’转变，是我们优化营商环境的具体举措。”该县行政审批服务局干部周玉山介绍。作为一名“项目管家”，他积极主动对接企业、了解企业需求，为项目提供全流程服务。

日前，杨春柳园生态度假村项目现场，工人们正加紧施工，一片热火朝天的景象。据悉，该项目占地 190 余亩，分两期建设。一期规划 120 亩果蔬采摘园、60 亩中药材观光基地及 28 间精品民宿，配套农副产品展厅、餐厅、水上娱乐区等。目前，一期工程已接近尾声，即将试运营。“在项目推进过程中，我们遇到了各种问题，好在‘项目管家’悉心指导，使项目顺利进行。”杨春柳园生态度假村项目负责人吴文周说。

项目建设热潮涌动，离不开“项目管家”全程护航。今年以来，该县对县级重点项目和社会征集项目开展上门问需，为 23 个重点项目和企业量身定制“审批套餐”，27 名“项目管家”化身亲商助企“店小二”，全程跟踪进度，同步开展帮办代办服务。通过“项目管家”机制的全流程护航，让项目落地周期大幅缩短，企业投资信心显著增强，真正实现了“企业跑腿”变“政府跑腿”、“被动审批”变“主动服务”，为项目建设按下了“快进键”。

“下一步，我们将持续优化全域协同审批联动服务机制，在便民利企改革上出实招、出硬招，着力打造高效便捷的政务环境。”石泉县行政审批服务局局长蒲建华表示。

4 月 29 日上午，随着最后一箱混凝土注入，月河快速干道宋家营月河大桥上跨十天高速段右幅顺利合龙。 **郭圣杰** 摄

## 暖“新”服务再加“码”

通讯员 **袁野 刘子扬**

针对快递小哥、外卖配送员等新就业群体流动性强、覆盖面广、与群众生活关系密切等特点，旬阳市委社会工作部坚持“先把服务做进去、再把作用带出来”的理念，积极回应新就业群体的实际需求，探索“码上服务”小程序，打通新就业群体服务“最后 100 米”，通过提供暖心服务，持续增强新就业群体的获得感、幸福感。同时引导激励新就业群体参与基层治理，让一个个快递小哥、外卖配送员成为移动“网格员”，构筑起基层治理社会资源网络。

“码上服务”小程序集成流动党员线上报到、生活求助、问题反馈、暖“新”地图、小哥学堂等实用功能，设置“码上建议”“随手拍”“码上知政”等多个服务板块，为外卖小哥、快递员等新就业群体提供教育医疗、权益保障、生活援助等暖心服务，使新就业群体感受到党的关心关怀。同时，新就业群体利用“随手拍”功能，充分发挥走街串巷的职业优势，有效反馈环境卫生、矛盾纠纷、安全隐患等基层治理问题，充分发挥新就业群体在基层治理中的“移动探头”作用，有效提高治理体系的灵敏性和精准度。

据介绍，旬阳市委社会工作部还将继续加大“码上服务”小程序的推广力度，组织干部化身“推介官”，联合城区 4 个社区及相关部门，走访快递企业、外卖站点、货车公司、街头快递外卖小哥等，通过发放宣传彩页、现场示范操作等方式，帮助新就业群体熟练使用，切实把服务新就业群体工作落地落实，不断提升他们的幸福感。

宋家镇“二三四”工作法优化基层社会治理——

## 民声速应 难题快解

通讯员 **雷启超**

为推动“叫应帮解”社会治理工作机制落地见效，白河县宋家镇高度重视、迅速行动，落实“二三四”工作举措全面收集群众诉求，及时高效推进帮解，不断优化基层社会治理。

线上线下同步，双向收集群众诉求。畅通线上联系。分别设置镇村“民声”电话，并通过“茶香宋家”公众号、镇村公示栏及时公布，落实专人接听，确保畅通群众联系渠道，让群众通过电话即可享受“一号受理、按责转办、限时办结”的全流程服务。常态线下沟通。组织开展领导干部“下访”、驻村工作队“遍访”、村“两委”干部“随访”、党员干部“走访”的“四访”活动，累计走访 500 余人次。同时以村民小组会、居民院落会、村民代表会、民营企业恳谈会为载体，以“小范围”“面对面”的“拉家常”形式开展“叫应帮解”社会治理机制宣讲 20 余场，全方位、多渠道收集群众意见、建议和诉求 30 余条。

规范精准高效，三项措施有效帮解。规范受理登记。对通过 12345 政务服务便民热线反馈、“民声”电话反映、网络平台收集、干部下沉摸排、网格员收集等渠道反映的各类事项，按照政策咨询、意见建议、发展愿望、民生诉求、矛盾纠纷、信访事项、检举控告等类别，认真梳理，规范登记，实现诉求信息实时更新、动态追踪。目前共登记群众意见、建议和诉求 43 起。精准分类交办。对各种渠道收集到的问题和诉求，进行精准甄别，并按照“属地+属事”的原则进行分类交办处置。针对一般性问题由各村（社区）支部书记交办并推进落实，疑难复杂问题由联村领导牵头分析研判交办；针对镇收集的一般问题由政法委员牵头研判交办，复杂疑难问题由专班集中研判交办，确保群众的每一个诉求都做到有处交、有人办。高效推进帮解。各办理单位和办理人员根据群众反映的问题，制定具体帮扶措施，综合运用政策、法律、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等办法，确保每一个问题都能归口办理、每一个诉求都不落空，真正做到事事有回应、件件有落实。截至目前，收到 43 起诉求建议，已办结 36 起。

注重统筹兼顾，四个结合巩固成效。结合深入贯彻中央八项规定精神学习教育，以整治“四风”问题为抓手，推动全体干部主动下沉一线，聚焦自身职责和服务领域，紧盯群众利益诉求，深入田间地头、村舍院落、企业车间，切实解决群众急难愁盼问题 10 余起，有效密切党群干群关系。结合巩固衔接，围绕群众反映的利益诉求，聚焦“两不愁三保障”，以“动态监测、精准帮扶、长效巩固”为抓手，组织镇村干部、驻村工作队、网格员开展帮扶措施落实、人居环境整治、政策宣传，巩固提升群众满意度，有效守住防返贫底线。结合平安建设，聚焦邻里关系、土地纠纷、婚姻家庭等领域为重点加强排查，并充分发挥“三力联调”开展矛盾调处，实现“早发现、早介入、早调处”，做到“事心双解”。聚焦三失一偏、严重精神障碍患者等重点人群，开展上门跟踪回访，落实各类措施，确保“不脱管、不漏管”。结合民风建设，以“五治融合”为统领，规范落实村级重大事项“四议两公开”制度，推进民主决策，借助“四会”持续宣传移风易俗、喜事新办、丧事简办，自觉破除陈规陋习，引导群众主动参与新民风建设，推动共建共治共享的格局。

据悉，宋家镇还将持续深化“叫应帮解”社会治理工作机制，不断压实责任链条、整合多方资源、落实多种举措，形成工作合力，不断提升群众的获得感、幸福感和满意度。

政策红利+企业创新

## 岚皋消费市场焕发新活力

通讯员 **邵欢 罗少杭**

今年以来，岚皋县积极响应国家促消费政策，将促进消费市场繁荣发展作为推动经济高质量发展的重要举措，通过政府搭台、企业唱戏，在消费品以旧换新政策落实、开展促销活动等方面打出一套行之有效的组合拳，切实激发消费潜力，推动消费市场焕发新活力。

4 月 25 日，走进岚皋县城惠家超市时代广场店，整齐排列的货架上各类商品琳琅满目。时令蔬果色泽鲜艳、气味清香，生活用品品类齐全、应有尽有，消费者总能轻松选购到心仪之物。而超市持续更新的促销活动，更吸引了不少消费者。

“我们超市秉持‘天天有活动、周周有优惠、季季有折扣’的理念，以此拉动消费。截至目前，客流量较去年同期上涨了 20%。”岚皋县惠家商贸有限公司负责人陈巧介绍。

面对竞争激烈的市场态势，惠家超市打出一系列组合拳。一方面，凭借丰富多元的商品、贴心周到的服务以及独具创意的营销策略，精准捕捉节日与本土活动热点，开展系列惠民活动。每周二定为会员日，会员当日全场包括蔬菜、水果、鸡蛋等日常消费品享受 8.8 折优惠，以此策略吸引顾客。另一方面，积极拓展线上线下融合模式。超市每日推送内部特色产品视频，让顾客深入了解商品信息与超市动态，增强顾客粘性；开通线上直播平台，主播热情介绍商品，消费者可在线上下单。据介绍，该超市后续还将完善配送服务，实现线上下单、配送到家，为消费者提供便捷购物体验。

市民周启是惠家超市的常客，他称赞：“惠家超市活动力度大，日期逢 8 就打 8.8 折，蔬菜每天都新鲜，服务还好，每天活动都不一样。”

在推动消费市场回暖、助力经济高质量发展的政策春风下，国补政策如同一股暖流，为家居消费市场注入了强劲动力。走进位于岚皋县城南宫路的太子家具城，宽敞明亮的展厅内，从时尚简约的现代风到典雅大气的中式风，从温馨浪漫的田园风到个性张扬的工业风，风格各异的家具琳琅满目，吸引着众多消费者驻足挑选。

“我是在新闻上了解到，今年家具、家电都有国补，一直想给家里换套新家具，趁着国补政策优惠力度大，就赶紧过来看看。没想到还有这么多折扣活动，算下来能省不少钱呢！”市民程进华说。

为切实让消费者享受到政策红利，太子家具城第一时间组织员工学习国补政策，确保每一位销售人员都能精准解读政策内容，为消费者提供详细、准确的补贴信息。在国补的基础上，太子家具城还创新推出了一系列折扣活动。

“除了国补之外，我们还策划了一系列秒杀活动。例如‘五一’假期床垫秒杀、床架秒杀、买床垫送床架等一系列活动，电视柜、茶几等单品按照发价售卖，消费情况比去年要好很多。”太子家具城负责人符友介绍，自国补政策实施以来，太子家具城的客流量和销售额均实现了显著增长。与去年同期相比，客流量增长了 50%，销售额增长了 50%。

据统计，今年第一季度岚皋县全社会消费品零售总额达 58323.7 万元，同比增长 8%，限上消费品零售额 11699 万元，同比增长 21.1%。