# 上海市虹口区人大常委会 考察组来安考察

本报讯 (通讯员 何喆)10 月 13 日至 14 日,上海市虹口区人大常委会副主任谢榕榕一行来安考察。安康市人大常委会副主任李珺, 社教工委负责同志陪同考察。

考察组一行先后到瀛湖生态旅游区,安康高新区秦创原·安康科创园、陕西省智宇寰宸医疗器械有限公司,平利县老县镇蒋家坪村、平利绞股蓝

科技产业园、翠茗园茶文化博览园等地,实地查看了解文旅商融合、科技创新等方面情况,并与有关人员进行座谈交流,详细了解相关经验做法。

考察组一行对我市相关工作给予 充分肯定,表示两地人大要进一步加 强交流联系、互学互鉴,共同推动人大 工作高质量发展。

# 安康中心城区出租车行业 整治专题会议召开

本报讯 (记者 陆青波)10月14日,安康中心城区出租车行业整治专题会议召开,副市长周康成出席会议并讲话。

会议强调,出租车服务质量关乎 群众切身利益,是展示城市形象重要 "窗口",各级各有关部门要统一思想、 压实责任、强化措施,全力打好中心城 区出租车行业整治攻坚战,共同维护 行业长远健康发展。要问题导向强机 制,职能部门要下沉监管力量,组建联 合稽查队伍,建立统一监管平台,用刚 性执法为市场秩序保驾护航。要提升 服务质量,构建"扫码评价、快速投诉、 限时办结"的闭环处置机制,加快塑造行业新风,打造健康乘运环境。要突出重点抓整治,聚焦火车站、汽车站等重点区域深化整治行动,完善惩戒体系,坚决查处违法违规行为。健全联合执法、协调研判长效机制,完善社会监督制度,提升智能监管效能,不断优化公共交通服务供给。要强化落实见实效,各单位要协同联动、密切配合,形成工作合力。加大宣传引导力度,广泛宣传先进典型,持续曝光违规案例,树立行业新风正气,加快形成共建共治共享的良好局面。

#### 石泉"四个一"机制 为基层妇联注入新活力

本报讯(通讯员 余倩 孟少猛)近年来,石泉县创新实施"打造一个阵地、联络一群妇女、领衔一项服务、开展一批活动"的"四个一"工作机制,以阵地建设强根基、以队伍建设聚合力、以精准服务暖民心、以特色活动激活力,推动各级妇联组织的凝聚力和影响力不断增强。

打造一个阵地,共建巾帼"聚力站"。该县按照"县级示范、乡镇覆盖、村居延伸"原则,建设省、市、县各级"执委(三八红旗手)工作室"14个、"妇女微家"3个,在38个"三新"领域组织建立妇联,将服务阵地拓展到产业链、合作社等妇女聚集地,不断拓展集政策咨询、技能培训等功能于一体的服务阵地,让妇女群众"话有地方的说事互制方力"

联络一群妇女,架起党群"连心桥"。该县发动 229 名妇联执委,专注困境儿童关爱、妇女沟通联谊、政策法规宣传等工作,架起党群"连心桥"。借助执委工作室等阵地,定期开展妇女群众座谈会、联谊会等活动,开展线上

宣传、专题讲座 30 多场次,向妇女群众宣传党的政策和妇女儿童权益保护等法律法规,切实担当起服务妇女的"排头兵"。

领衔一项服务,当好妇女"娘家人"。该县鼓励妇联执委充分发挥自身专业特长和资源优势,领衔开展各项服务活动,涵盖家庭教育、创业就业、法律援助等多个领域,构建起"一人带一群、一群服务一片"的暖心服务体系,让妇联真正成为妇女信赖的"娘家

开展一批活动,激发妇联"动力源"。该县精心设计"维权关爱、家庭教育、乡村振兴、创新创业、文明创建"五大主题活动体系,全年举办主题宣传活动5场、法律法规宣讲30余场、"爱心妈妈"系列活动4场。建成全县首个亲子阅读体验中心,依托巾帼创业就业实践点开展家政、养老、月嫂护理等技能培训,开展各类妇女先进典型选树活动……各类活动的开展,为全县妇联工作注入了新活力。

### 宁陕深化党员"双报到"机制 赋能基层治理

本报讯(通讯员 邓力洋)近年来, 宁陕县机关企事业单位党组织积极对 接社区需求,主动参与社区基层治理, 组织党员到社区"双报到",切实解决 群众急难愁盼问题。

结对共建办实事。深化共驻共建,落实一名分管领导作为联络员或担任社区党组织兼职委员、每年初与社区党组织签订一份共建协议、每月至少参加一次结对共建活动、每年至少为社区解决一个实际困难的"四个一"工作机制,落实"一社区一年10件实事"制度,实施供需清单项目化管理,推动各类资源和服务向社区汇聚。

力量下沉解民忧。充分发挥网格 化管理作用,集中把县级机关企事业 单位 1800 余名党员干部与 97 名社区 网格员进行编组,融入社区治理中,深入群众广泛开展政策宣传、环境卫生整治、居民问题诉求收集等行动。今年以来,党员到社区开展志愿服务活动530余次,解决安全隐患、邻里矛盾等各类民生事项180余件,打通服务居民"最后一公里"。

真情服务暖民心。结合"居民所需"和"党员所长",因时因地灵活设置志愿服务岗位,县级机关企事业单位党组织积极与社会工作部门、社区对接,组建"红色志愿服务队",组织全体在职党员干部职工深入旅游景点、城区道路等地提供旅游咨询、道路指引等服务,开展秩序维护、后勤保障等工作,用心用情让每一场活动完美,让每一位群众满意。

### 汉阴新配备防蜂装备 筑牢群众安全防线

本报讯(通讯员 徐欢 曾瑶)今年 上半年,受持续干旱、高温天气影响, 汉阴县胡蜂活动范围较往年显著扩 大,城镇及村组区域蜂巢数量激增,群 众被蜇风险大幅升高。为切实保障人 民群众生命安全,汉阴县迅速部署行 动,由县林业局牵头采购防蜂装备,全 力破解基层防蜂难题。

"以前处理蜂巢,我们得穿着厚重的防蜂服近距离操作,费时费力。"汉阴县消防救援大队专职消防员陈小山说,新灭蜂枪通过上药与气压射击结合,队员站在几米外的安全距离按下开关,药剂就能精准喷向蜂巢,"药一旦沾到蜂巢,里面的胡蜂很快就会失去攻击性,我们再上去处理就安全多

了。"据介绍,防蜂服、灭蜂枪等新装备的投用,使整个作业流程安全有序、高效快捷,彻底改变了以往"近距离硬拼"的作业模式。

此外,新灭蜂枪还配备了激光瞄准和烟雾增效等辅助技术,真正实现了非接触操作和快速处置。"我们此次共采购灭蜂枪 2 把、防蜂服 22 套,分别配发给消防大队和各镇。"汉阴县林业局森林病虫害防治检疫站副站长李璐表示,"这批装备有效缓解了全县胡蜂防控设备,老一位大小,防灭蜂能力不足的问题,为守护群众生命安全提供了坚实的设备支撑。如今,有了新装备加持,汉阴县基层处置胡蜂隐患的效率和安全性将大幅提升。"

# 岚皋"三抓三促"织密医保惠民网

本报讯(通讯员 许祖琴)近年来, 岚皋县医保局紧盯群众"看病难、看病 贵"等问题,深入推进"三抓三促",推动 医疗保障工作提质增效,不断提升广大 群众的获得感、幸福感、安全感。

该局聚焦"人人参保有医靠、家家健康享平安"主题,抓全民参保促扩面,提前部署、多措并举,全力推动城乡居民参保缴费应保尽保,全县城乡居民基本医疗保险参保人数 133516 人,缴费比例达 98.5%,特殊人群 100%参保。在宣传中,该局坚持贴近实际、贴近生活、贴近群众,精心制作参保缴费指南、政策解读短视频等可视化素材,编印发放《致全县父老乡亲的一封信》等宣传彩页,构建"线上+线下、固定+流动、集中+分散"的高效立体宣传体系。同时,

组织工作人员进村入户,面对面解读政策、帮办代办参保缴费;借力"村 BA"平台,现场设置医保咨询台,开展医保政策上舞台、有奖知识问答、政策解读、短视频展播等活动,营造"人人谈医保、主动参医保"的浓厚氛围。

该局坚持以提升服务效能和群众满意度为目标,抓经办重塑促高效,不断优化经办流程、创新服务模式,推动医保服务更加便捷、高效。优化体验"暖心办",按照中省市相关建设要求,制定规范医保经办服务事项清单、办事指南和业务流程,明确办理条件、办理材料、办理时限;加强医保服务窗口的管理与优化,做到"一窗受理、一次办理";积极开展帮办代办、预约办理等,不断提升服务温度和群众满意度。数字赋能"指

尖办",依托国家医保信息平台,全面推 进医保电子凭证激活和定点医疗机构 推广应用,群众可通过手机实现就医购 药、结算支付、信息查询"一码通";坚持 数据多跑路、群众少跑腿,大力拓展异 地就医备案、家庭共济账户绑定、个人 账户明细查询等多项"网上办""掌上 办"业务。服务下沉"就近办",聚焦构建 县镇村三级医保服务网络,将参保登 记、信息查询、异地就医备案、医疗费用 报销受理等高频服务事项下沉至镇村; 联合卫健部门完善《村卫生室基本药物 制度补助项目工作方案》,将村卫生室 医保报销纳入年度考核,促进医保经办 服务覆盖扩面;统筹调度资金40余万 元,为所有村卫生室配齐硬件设备,补

助医保网络服务费。截至目前,全县69

家村卫生室正常开展门诊报销业务,真正实现了医保业务"门口办""就近办"。

正实现了医保证务,「口が、就近か。」 同时,该局始终将维护医保基金安全,保持高压态势、创新监管方式,构建全方位、多层次、立体化的基金监管格局,坚决守护好人民群众的"看病钱""救命钱"。严格执行医保定点准人、退出管理制度和奖惩激励机制,考核结果与年终清算、质量保证金退还、协议续签等挂钩,对重大违法违规行为解除医保协议,依法依规严肃查处。据悉,该局还将继续坚持以群众需求为导向,在参保护面中突出精准性,在经办服务中彰显温度感,在基金监管中保持严态势,持续完善医疗保障体系,不断提升群众的获得感、幸福感、安全感。

#### 旬阳全面开展"五个群众"行动办实办好民生实事

#### "敲门问需"解民忧

通讯员 秦婉秋 李宇翔

近年来,旬阳市紧扣"进群众门、人群众网、知群众情、解群众难、暖群众心"的核心理念,全面开展"五个群众"行动。党员干部积极响应号召,主动走出机关,深入村头田埂,与群众同坐一条板凳,唠家常、讲政策,零距离倾听群众诉求,实打实解决群众难题,真正做到为民服务到一线、工作落实到一线、问题解决到一线。

"医保报销咋算才对?""张大爷家盖房的材料堆在路上,娃上学得绕远!" 10月14日,夜幕下的旬阳市甘溪镇梯岩村,村民王孝军家的院落里热闹异常——十几把小板凳围成一圈,镇村干部刚坐下,村民就打开了话匣子,把心里的"疙瘩事"一股脑说了出来。

这场院坝会是该市"五个群众"行动的生动缩影。干部不拿讲话稿、不摆长桌子,揣着笔记本听民意,还联合包联单位、驻村工作队、"两代一委"等力

量,把政策解读、矛盾调解搬到农家院落、田间地头。

9月29日,王孝军和邻居向大叔 为冲垮的田埂红了脸,村党支部书记当 即喊上驻村工作队和老党员,揣着土地 确权证往田埂走,老党员一句"乡邻别 为半尺地伤和气"的话,让两人当场和 解——王孝军愿意多修田埂,邻居向大 叔主动出工。

眼下,旬阳市309个村(社区)已实现恳谈会、议事会全覆盖。仅甘溪镇便办了120多场院坝会,3000多户村民的诉求基本落地解决,过去的民生清单化作了群众的"幸福账单"。

10月1日,国庆节当天,甘溪镇施家坡村,联村干部袁凌云蹲在村民黄义政家门口,手里举着画满箭头的"缴费示意图",手把手教老人用手机操作。不远处,同组干部正帮独居老人李龙文量血压,还把防汛防滑提醒卡贴在他家冰

箱上。

这是该市"敲门问需"活动的日常。 今年以来,旬阳市以镇为单位组建多支 "敲门服务队",依托网格化包联机制, 统筹户防长、公益岗、志愿者等力量,带 着"任务清单"上门,既教老人用智能手 机查养老金,也为创业群众送技术,更 帮行动不便者代办医保缴费等服务。截 至目前,"敲门服务队"已为1000余户 困难群众解难题,发放"安全提示包"超 5万户,推动3000多件急难愁盼事项 落地解决,高龄、养老等认证成功率达 到100%。"五个群众"行动实施以来,群 众跑腿办事次数平均每户减少3次,医 保参保率提升至98%以上。

"雨越下越急,这泥堆再不清理要出事!"10月5日,石门镇木瓜村村民闻送明望着被泥石流堵塞近半的村级主干道,心急如焚地联系村党支部书记孔祥礼:"这条路关乎20多户村民的出

行,雨天根本容不得堵塞。"孔祥礼冒雨 赶至,当即在网格群号召:"党员、乡亲 们,带铁锹来清障!"不到1小时,15名 村民披雨衣赶来,大家分工协作,割草、 运泥……随后的3天,雨时大时小,干 群连轴转,不仅清理了泥石流,还修整 了全村主干道的杂草与坑洼路段。

路通人心顺,实干见担当。在网格 化隐患排查机制的推动下,一件件民生 实事被基层干部妥善解决。"旬阳市还 将统筹各方协同发力,健全'诉求收 集一分类办理一跟踪反馈'闭环机制, 持续深化'五个群众'行动,将一件件民 生实事办实办好,不断夯实基层治理的 民心根基。"旬阳市委书记陈红星说。





石泉县养老经办中心推出"石小保""泉小保"官方形象

# 变"生硬通知"为"萌趣互动"

通讯员 王萍

面对线上沟通成为主流的趋势,政策传达如何既精准又不失温情,线上服务如何褪去冰冷而充满暖意,已成为养老经办窗口服务深化面临的新课题。近日,石泉县养老经办中心主动破题,创新推出"石小保"与"泉小保"两位官方形象及系列表情包,将经办职能与场景化特质相融合,以鲜活亲切的方式,把养老经办服务融人群众日常网络交流

沟通中,开启了"数字经办"新篇章。 据悉,随着服务模式向线上迁移, 传统政策条文在数字化沟通中容易显 得生硬,导致群众理解门槛高、互动不 足、体验感不强。石泉县养老经办中心 敏锐察觉到这一痛点,决定将无形的服 务理念转化为有形的形象代言。于是, "石小保"与"泉小保"应运而生,作为承 载经办职能与服务引导的"数字员工", 旨在通过数字赋能提升服务温度,将养 老保险政策送人千家万户。

"石小保"被塑造为沉稳专业的男性形象,是政策与安全的守护者,体现制度的刚性。作为经办工作中的"技术核心"与"政策专家",他有着专业、可与权威的定位,象征养老保险制度的严谨与公平。他代表经办队伍中沉稳下练、精通政策、确保基金安全准确运行的男性力量,是参保群众可信赖的政策"活字典"和基金"守门人"。其严谨的性格与精准高效的工作作风,通过"手拿政策文件、专注解答"等标志性动作,传递出"依法经办、守护民生、分毫不差"的庄严承诺。

"泉小保"则是亲切细腻的女性形象,是服务与沟通的链接者,传递服务的温度。作为养老经办工作中的"服务明星"与"暖心顾问",她聚焦于亲和、细致与主动的柔性定位,象征社会保障的

人文关怀。她代表服务一线、发挥纽带作用的女性力量,是群众身边的"贴心管家"与"沟通桥梁"。通过"俯身微笑、耐心讲解"等动作,展现其温柔细腻、热情周到的特质,旨在消除群众办事的陌生感与距离感,践行"主动服务、化繁为简、温情相伴"的宗旨。

"石小保"与"泉小保"共同构成了 养老经办服务"专业可靠"与"亲切为 民"的刚柔两面,使政策条文通过有温 度的角色,成为群众身边可知可感、生

动易懂的"数字经办助手"。 为使官方形象真正"活"起来,石泉 县养老经办中心整合日常经办中的高 频业务场景,精心打造了32款表情包。 这些表情包深度结合资格认证、缴费提 醒、待遇发放等核心业务,创作出"您该 认证啦!""开始缴费啦!""养老金到账

啦!"等图文内容。通过生动专业的动态

表情,变被动等待为主动关怀,将"生硬通知"转为"萌趣互动",有效破解了线上政策传达理解门槛高、服务感知弱的问题,提升了宣传效率和群众接受度,为线上咨询、政策推广和社群通知等场景注入专业力与亲和力,让业务经办在指尖互动中变得生动易懂。

指尖互动中变得生动易懂。 "石小保"与"泉小保"的上线,是石泉县养老经办中心优化服务体验、提升服务效能的一次积极尝试。它标志社保服务正从传统"人找政策"向智能"政策上门"的人性化模式转变,不仅是宣传形式的创新,更是服务理念升级与数字化转型的具体实践。据悉,该中心还将继续拓展"双保"数字形象的应用维度和服务场景,将创新成果转化为群众实实在在的获得感、幸福感与安全感,在一数字时代持续践行"记录一生、保障一生、服务一生"的不变初心。