

从“高效办”到“品质办”：

让孝义美德成为政务服务新坐标

通讯员 李倩 文/图



为行动不便的老人“上门办”

“我母亲实在来不了大厅，这可怎么办？”6月18日上午，李琳珍女士在安康市政务服务大厅不动产登记窗口前急得直搓手。原来，其78岁母亲因腿脚不便长期居住在距市区5公里的养老院，而房产过户必须由产权人当面签字。

“您别急，我们有上门服务！”帮办专员于杨丽立即放下手中的工作，与同事张修鹏快速核对材料后，带着全套材料驱车出发。路上，于杨丽还在反复演练：“老人家听力不好，等会儿签字时要把条款逐条解释清楚。”这场特殊的“移动面签”持续了2小时。“真没想到你们能专门跑一趟！”李琳珍接过新鲜出炉的受理回执时，声音有些哽咽。据悉，这已是市政务大厅今年完成的第25次“适老上门服务”。

走进安康市政务服务大厅，电子屏上滚动播放着

“安康好人榜”，几位等候办事的群众看得入神。随处可见的孝义名言警句与“最多跑一次”标语遥相呼应。“孝义书屋”里《孝经》等经典读物，让干部、群众随时感受孝义文化熏陶。这个集电子宣教、经典阅读、便民服务于一体的沉浸式文化空间，正让抽象的孝义精神变得可触可感。

“要把弘扬孝亲敬老纳入社会主义核心价值观宣传教育，建设具有民族特色、时代特征的最新一期的党组理论学习中心组会议上，市行政审批服务局党组成员、市政务服务中心主任任红艳带头领学相关尊老敬老、爱老助老的暖心话语，与会干部认真做着笔记。翻开“三会一课”记录本，可以看到“孝义文化”与《安康市文明行为促进条例》已成为固定学习专题，仅今年就已开展专题学习8场。

常态化开展的“孝义文化进大厅”道德讲堂上，干部们通过“老吾老以及人之老”主题讨论，用主题朗诵、宣讲等形式，分享服务群众的暖心故事。“这些故事就发生在我们身边。”活动结束后，新入职的范依铭在心得本上写道：“原来‘把群众当亲人’不是标语，而是可以量化为‘代跑一次腿’的具体行动。”

为发挥典型引领作用，该局选树“孝义之星”模范人物，如公安窗口潘梅薪火接力护民安、税务窗口罗延林见义勇为担当等事迹，通过设立“善行义举榜”、开设微信公众号专栏等手段得到广泛宣传，推动形成了

“一个典型带动一片”的示范效应。

在深化文化引领的同时，硬件提升同步推进。安康市政务服务中心聚焦老年群体办事需求，在服务大厅核心区精心规划“长辈服务专区”，科学配置适老化座椅、助行轮椅、可调节助视器等专业设备，系统完善无障碍通道、无障碍卫生间等基础设施，实现从进门到出门全流程的无障碍覆盖。该局同步推进党建阵地升级工程，建成集人工讲解、视频展播于一体的新型党建文化长廊，优化党员活动室的多功能服务属性，形成“红色引领、服务惠民”的特色服务模式，切实提升老年群体的获得感、幸福感、安全感。

更为坚实的基础，是长效机制的不断完善。安康市行政审批服务局先后印发了《孝义善举培育工程实施方案》《关于推进“长辈”帮办代办服务的通知》，还将孝义行为纳入干部考核、修订绩效考核办法，印发《“三单一评三挂钩”公务员平时考核办法》《协管人员管理办法》，树立“讲孝义、崇正义、尚忠义”的鲜明导向。

聚焦“一老一小”急难愁盼，该局建立了“绿色通道+五极五优”服务机制，为特殊群体提供“优先叫号、优先办理、陪同办事”服务，有佩戴标识标识的帮办代办专员负责接待老年人，为其提供咨询、引导、帮办代办等服务。还创新推出电子保函替代投标保证金等“小切口”改革，让信用成为办事“通行证”。

“现在帮老人代办业务都会多问几句需求。”窗口工作人员马兴宏说。如今的安康市政务服务中心，孝义精神已从墙上的标语，悄然流淌进每位干部的日常。在这里，传统美德正在持续转化为触得到的服务温度，“回音壁”上感谢锦旗载满群众认可。2024年以来，该局37名工作人员先后深入包联社区、企业，开展独居老人、留守儿童结对帮扶志愿服务210余人次，收到锦旗60余面、表扬信300余封。

通过“宣传教育、阵地建设、人本意识、典型培树、建章立制”的五强化，促进“思想认识、文化内涵、服务水平、队伍活力、管理质效”的五提升，安康市政务服务中心将孝义文化融入政务服务的全链条、全场景。

安康市行政审批服务局党组书记、局长马宝剑表示，将持续深化“五强化五提升”工程，以文化赋能政务服务，推动孝义传统与现代政务有机融合，让群众在办事过程中真切感受到传统文化的时代温度。



孝义窗口



适老化基础设施方便特殊群体



双河口镇三柳村人居焕新颜

在汉阴温润的怀抱里，月河如一条碧色绸带，蜿蜒流淌。这里水清岸绿，草木丰茂，不仅滋养着两岸人家，更成为万千生灵眷恋的家园。

晨光熹微或夕照熔金时，朱鹮掠过荷塘，翅尖点水衔起游鱼；苍鹭与白鹭独立浅滩，如雪影倒映清波；牛背鹭追逐耕牛脚步，惊起的草虫成了它的盛宴；更有池鹭、黑水鸡、环颈雉、白胸苦恶鸟穿梭林间，声清啼与潺潺水韵交织，谱写月河生生不息的生态乐章。

这羽翼翩跹的画卷，正是此地优良生态环境的生动注脚。人们以心护鸟，鸟以灵动报之。农人收割时田埂留穗，为鸟存一季口粮；檐下悬挂竹编鸟巢，引邻邻安家落户；观鸟者静守月河湾畔，镜头记录白羽掠过河湾的刹那。飞鸟择良木而栖，人因羽翼相伴生欢。推窗见绿、啼鸣入耳的诗意图景，无声诉说着最朴素的真理——守护月河这一方水土，便是守护我们共有的蓝天碧水、万物生机。

眼前山清水秀 耳畔鸟语虫鸣

通讯员 柯珊 文/图



牛背鹭



朱鹮、白鹭、环颈雉同框



白胸苦恶鸟



白鹭与野鸭



荷叶上休憩的鸟