

深化开展“三个年”活动 全面提升“三服务”质效

白河探索“小事快办、急事速办、难事联办”工作机制——

一条热线连民心

通讯员 杨耀云 王少艳

民生无小事，件件系初心。近年来，白河县始终把12345政务服务便民热线作为联系群众的“连心桥”，积极探索“小事快办、急事速办、难事联办”工作机制，以接诉即办的效率、主动靠前的担当、多方联动的合力，切实为群众排忧解难，当好群众信赖的“贴心人”。

消费者权益受损，最怕“投诉无门”。贾先生通过12345热线反映，他在抖音平台购买了白河县茅坪镇某记木棍坊的铁甲木棍，收到商品后，木棍存在明显裂缝。多次联系商家退货无果，贾先生陷入维权困境。

接到工单后，茅坪镇市场监管所执法人员第一时间响应，迅速联系商家与贾先生核实交易细节，耐心开展调解工作。在工作人员的专业协调下，商家最终同意退货退款，贾先生的诉求及时得到圆满解决。

面对群众生活中的突发难题，

白河县坚持急事急办、主动帮办，摒弃被动等待的工作模式，靠前一步、主动作为，做到小事不出村、大事不出镇，矛盾不上交。

麻虎镇康银社区居民王女士续缴水费不久后，家中便出现停水现象。她对水表计量产生疑虑，拨打12345热线求助。接到工单后，康银社区高度重视，立即安排水管员上门实地核查。经测试校验，确认水表运行正常。但为彻底打消群众疑虑，工作人员主动担当，为王女士更换了全新的水表，第一时间恢复正常供水。

针对权责交叉、涉及多部门的复杂民生诉求，白河县推行“牵头统筹、部门联动、现场会商、合力攻坚”工作举措，由白河县行政审批服务局牵头抓总，变“单打独斗”为“联合作战”。

向荣社区居民刘女士在社区三岔路口附近被空中垂落的废弃网线划伤脖子，因权属不明，多次

反映无果，最终通过12345热线求助。白河县社情民意调查中心通过“现场办”的方式，第一时间启动跨部门联动处置机制，组织广电、电信、联通、移动四家运营商及诉求人共同前往事发地点，现场踏勘核实、逐项排查权属、共同商议解决方案。通过多方协同，责任归属迅速明确，网线掉落问题得到妥善处置。

一条热线，串起万家冷暖；三方联动，解决百姓急难愁盼问题。从消费维权到用水保障，从安全隐患到公共治理，每一件诉求的圆满解决，都是对“民有所呼、我有所应”最生动的践行。白河县将继续深化“小事快办、急事速办、难事联办”工作机制，以更有温度的服务、更有力的担当，让每一位群众都能感受到“说话有人听、困难有人帮、诉求有人应”的踏实与温暖。

营商环境再优化 安康高新区推动

本报讯(通讯员 曾伟伟)近年来,安康高新区以食品经营、小餐饮经营许可为试点,推行“守信免申+无感智办”政务服务新模式。该模式以数字技术为支撑,以信用监管为基础,通过构建“智能提醒、守信免申、无感智办、结果反馈”的闭环机制,实现企业群众办事“零材料、零流程、零操作”,让政务服务从“被动审批”向“主动服务”转变。

变“人找服务”为“服务找人”。依托“数字政务服务暨涉企综合服务平台”,建立食品经营类、小餐饮经营类全量“证照”数据库,对许可证照全生命周期进行动态监测。系统会自动向证照即将到期的经营主体发送提醒短信,工作人员同步梳理名单,变“被动等待申请”为“主动靠前服务”,让经营主体不再为“何时办、怎么办”而烦心。

让“守信践诺”享受“免申即享”。在“守信免申+无感智办”政务服务新模式下,行政审批服务局与市场监督管理局依托“信用中国”、“国家企业信用信息公示系统”、“12315”消费者投诉平台、“12345”市民热线及日常监管台账等渠道开展信用联审,凡在经营过程

中无行政处罚、无失信行为、无安全质量事故的守信经营主体,无需提交任何申请材料,直接进入续办流程,真正实现“让守信者一路绿灯”。

用“数据跑路”代替“群众跑腿”。对于符合“守信免申”条件的经营主体,工作人员将直接启动“无感智办”流程,为其续办新证,并通过电话告知领取。经营主体只需在接到通知后5个工作日内,前往政务大厅签署《信用承诺书》,即可领取新的经营许可证。整个过程中,企业无需填写一张表格、无需提交一份材料、无需进行任何操作,实现了审批服务“零材料、零流程、零操作”。

以“闭环监管”筑牢“信用基石”。新证领取后,市场监督管理局将在3个工作日内开展现场核查,对存在虚假承诺、违规经营等问题的,依法依规处理并记入信用档案,取消其后续“守信免申”资格。审管信息的无缝衔接,确保了审批与监管“环环相扣”,坚决防止“一放了之”等问题出现,让更多经营主体享受到改革红利。



位于安康高新区任家坝村的安康特大桥是西渝高铁康渝段控制性重点工程,全长3053.59米。大桥落成后,将打通陕川渝快捷客运大动脉,赋能秦巴山区发展。图为6月3日,工程建设正加速推进中。皮勇维 摄

紫阳以精细化治理守护群众平安幸福

本报讯(通讯员 柯增伟)近年来,紫阳县以党建为引领,以网格为载体,以“一表通”民情台账为抓手,推动基层治理从“被动处置”向“主动服务”转变,用精细化治理守护群众平安幸福。

针对民情掌握不全面、诉求响应不及时等治理难题,紫阳县创新推行“一表通”民情台账工作法,将居民信息、民生保障、特殊群体关爱等内容纳入动态管理,实现一户一档、实时更新、精准研判,构建“民情在网格掌握、服务在网格开展、问题在网格解决”的闭环服务模式,把服

务关口前移,变“被动接单”为“主动预警”。数据显示,2025年以来,全县网格员依托“一表通”主动发现独居老人突发疾病、留守儿童心理问题等紧急事件47起,均实现快速响应、联动处置、闭环办结,有效守护特殊群体安全。

在矛盾纠纷化解上,紫阳县坚持法理与情理相融,用柔性方式化解基层难题。城关镇仁和社区两户易地搬迁群众因隔音、生活习惯引发冲突,社区干部与网格员多次上门拉家常、讲难处,联合法院、派出所、综治中心联合调解,最终双方握

手言和,持续半年的纠纷得到圆满化解。紫阳县以网格化管理统揽隐患排查、矛盾调解、民生服务等工作,2025年以来,通过网格前置化解风险隐患1320件,基层治理效能持续提升,群众安全感满意度测评跃居全市前列。

接下来,该县将持续深化党建引领基层治理,常态化落实“五同”工作机制,建强网格队伍,完善闭环机制,将网格化管理打造成基层治理前沿哨点和联系群众的桥梁,不断增强群众获得感、幸福感、安全感。

汉阴县城关镇长乐社区上门帮销解民忧——

“爱心接力”解燃眉之急

通讯员 张辉 黄娜

6月4日,汉阴县城关镇长乐社区通过一场“爱心接力”,成功帮助辖区老人余世秀解决了300余斤蔬菜滞销的难题,用实际行动架起了干群“连心桥”。

“多亏了社区的这群好干部,要不然我这几个月就白辛苦了!”看着自家滞销的蔬菜被一袋袋搬上车,余世秀激动地说。

此前,长乐社区工作人员在“日访五户”中了解到,福田小区居民余世秀在自家地里种植了蔬菜,由于儿女不在身边,自己无力去集市售卖。眼看着地里的土豆和土豆相继成熟,老人心里犯了愁。

“对社区的一些种养户来说,种

点菜不容易,如果烂在地里,居民心疼,我们看着也心疼。”长乐社区党支部书记赵红霞在得知这一情况后,当即动员社区干部开展志愿服务。为了在最短时间解决老人的难题,长乐社区打出了一套“组合拳”:一方面,社区干部率先垂范,带头自费购买老人的蔬菜;另一方面,社区充分发挥“双报到”机制优势,发动身边人和辖区餐饮门店参与“以购代扶”行动。

考虑到老人行动不便,无法称重和运输,社区工作人员化身“采摘员”和“配送员”。大家不仅帮忙挖土豆、摘白菜、拔葱,细心清理泥土、分拣装袋,还用自己的电动车将打

包好的蔬菜一一配送到位,完成了从“地里”到“手里”的全链条服务。

“我们要做就做精细,不能让老人再操一点心。”帮忙搬运蔬菜的社区志愿者孙茂萍说。

据了解,今年以来,长乐社区始终把解决群众身边小事作为基层治理重点。此次上门帮销志愿服务,是该社区党员干部践行为民服务宗旨的生动缩影。赵红霞介绍,社区将继续坚持党建引领,聚焦群众关心的“关键小事”,持续开展形式多样的暖心帮扶活动,通过解决一个个具体的急难愁盼问题,让社区服务更有温度,让幸福长乐名副其实。

石泉统筹调配农机力量,组织干部下沉一线抢收油菜——

趁晴忙收保归仓

通讯员 王琪 思函 王莹蕊

近段时间,石泉县抢抓窗口期,统筹调配农机力量,组织干部下沉一线,采用机械收割为主、人工为辅的方式抢收油菜,确保颗粒归仓。

在中池镇城镇社区的油菜地里,收割机来回穿梭,一边收割一边脱粒,镇村干部也在地里帮忙,抢在下一轮降雨前将70多亩油菜收割完。

“今年油菜收割季雨水较多,趁着天气晴好,我们积极对接农机合作社,依托机械集中抢收。一台收割机每天能收20余亩,三天就能收完。”城镇社区党支部书记陈代

兵说。

据了解,中池镇粮油基地地势平坦,油菜种植集中连片,适宜机械化作业。面对多变的天气,该镇科学规划作业区域,全力加快收割进度。

“全镇今年共种植油菜7500亩,镇上统筹调度收割机7台,分片错峰组织抢收。镇村干部也下沉田间,全力保障粮油抢收。”中池镇人大主席温习伟介绍。

此外,在毗邻的池河镇,各村也都在抢收油菜,农机与人工分工协作,一派热火朝天的劳作画面。

“依托高标准农田建设,我镇大力推广机械化收割,油菜收成稳中有升,预计产量达1300吨。”池河镇农业农村服务中心主任王朋介绍,池河镇今年共种植油菜8610亩,目前,全镇正抢抓晴好天气,合理调配人力、农机资源抢收油菜。

据了解,今年以来,石泉县积极动员广大农户及村集体经济合作社种植油菜,大力推广良种、良机、良法,强化病虫害管理,确保油菜丰产丰收。今年,全县共种植油菜7.22万亩,预计可收油菜籽9764吨。



项目施工现场



工人正在施工

6月5日,在国网陕西安康宁陕供电公司生产综合用房项目施工现场,工程机械正在有序作业。目前,项目主体结构已完成封顶。该项目投用后,将大幅提升宁陕县电网运维、应急保障、供电服务一体化能力,优化县域电力服务布局,改善群众用电服务体验。

王辉 摄