

坚定信心 抢抓机遇 实干争先

从“专治疑难”到“全域服务”

——我市政务服务效能持续攀升

□ 记者 汤红红

市政务服务中心“办不成事”反映窗口自2022年5月设立以来,就肩负着疏通企业群众办事“堵点”“难点”的使命,成为专治“疑难杂症”、优化营商环境、提升政府公信力的关键支点。在党建引领下,以党员示范先锋岗为驱动引擎,窗口积极践行“感党恩、听党话、跟党走”的坚定信念,功能定位与运行效能实现了深刻蜕变。

破冰之“忙”,信任奠基与机制初创。党员骨干冲锋在前,成为直面复杂矛盾的主力军。反映的问题集中于流程模糊、材料反复、部门推诿等基础性症结。处理周期长、协调难度大,工作人员需把大量精力投入到解释沟通与跨部门磨合上。为更好地解决这一难题,市政务服务中心初步构建“首问负责制、限时办结、督查反馈”的协调转办闭环,为后续效能跃升奠定制度根基。三年来,“办不成事”反映窗口

以实际行动诠释“为人民服务”的宗旨,累计办理群众投诉、举报、咨询、电话求助、“12345”便民热线转办事项等130余件,现场办结率97.7%,市民满意度97.4%,成功化解群众矛盾冲突40余件,受到办事企业的好评。

治本之“效”,系统优化与效能释放。窗口绝非被动的“灭火器”,更是主动治理的“探测器”。在逐步尝试与调整的过程中,窗口业务量得以显著回落,改革初见成效。窗口紧密结合“高效办成一件事”“一把手走流程”等联动工作机制,反向检验工作成效。通过多种渠道,广泛宣传“办不成事”窗口的设立目的、受理范围、办理流程等,最终实现从“办不成事”到“办成事”,再到“高效办成事”的递进升级,持续优化营商环境。

上半年,市政务服务中心共汇集“好差评”124901条,满意率100%,海西评议群众扫码评价6587条,后台数据录入13140条。开展跟踪问效电话

随机回访180余次,接通满意率100%。

从窗口效率质变看,即办件实现“即来即办”或按序高效处置,复杂问题承诺件平均办理时长压缩至3-5个工作日,处理周期大幅缩短。从大厅各项机制成熟转变上看,在党建引领下的闭环机制高效运转下,后台部门协同响应速度飞跃。群众诉求基本实现“即来即办”或按序高效处置。从中心强化前端服务上看,依托窗口反馈,大厅全面升级导办、帮办服务及人员能力,“一次办好”率显著提升,源头“过滤”效应增强。

功能升华,从“专治疑难”到“全域服务”。在“办不成事”反映窗口不断深化改革下,市政务服务中心及工作人员在适应新形势的同时也作出了创新性的尝试,巧妙地将“办不成事”与“帮办代办”工作有机结合起来,整合成为综合性服务大平台,打造立体化、全链条的为民服务新格局。在常态化的工作中,“办不成

事”窗口工作人员转型为帮办代办员,企业群众办事“遇堵”,即可向“办不成事”反映窗口求助。先锋岗党员对群众反映的“堵点”问题进行梳理分析,根据问题性质、涉及部门、难易程度等,实施分类处理。通过协调进驻窗口及市政府统筹下的跨部门协调联动,召开联席会议研究解决办法,明确责任部门与办理时限。对群众反映问题建立数据库,加强统计分析,深入挖掘问题背后的深层次原因,为改进工作、优化流程、完善政策提供数据支撑,推动从解决“一个问题”到解决“一类问题”转变。截至目前,市政务服务中心已形成各类管理制度32项。

从“专治疑难”到“全域服务”,这一窗口的蜕变正是治理现代化的缩影。唯有持续推动制度优势转化为治理效能,方能让“办不成事”日益稀缺,使“好办事、办成事、办得快、办得暖”成为新时代政务服务的鲜明标识。

蒙古族研学夏令营在阿拉尔草原举行



图为孩子们正在学习相关知识与技能,体验草原民族文化。

记者 宗布尔 摄

□ 记者 汤红红 宗布尔

近日,一群蒙古族青年来到阿拉尔草原,开启了一场特别的蒙古族研学之旅。在这里,他们走出课堂,用眼睛去看、用手去做、用心去感受,解锁了蒙古族文化的独特密码。

夏令营活动地点选在阿拉尔村的广袤草原,这里水草丰美,蓝天白云下,牛羊成群,一幅自然和谐的美景让孩子们瞬间沉浸在草原的独特魅力之中。

专业的蒙古族文化传承人成

为孩子们“老师”。他们亲手参与搭建蒙古包,在实践中了解蒙古族独特的居住文化,深刻体会游牧民族的智慧与创造力;跟着蒙古族手工艺人,认真学习制作精美的皮雕和刺绣作品;亲手熬制奶茶,品味蒙古族饮食文化的醇厚底蕴。在与大自然的亲密接触中,孩子们的生存能力和适应能力也得到了锻炼。实践体验环节,孩子们在老师的指导下学习如何接近、喂养蒙古马,了解基本的马术知识。从最初的紧张羞涩,到逐渐敢于伸出手抚摸马鬃,孩子们脸上洋溢着兴

奋与喜悦。

此次蒙古族研学夏令营为期六天,不仅让青少年们在实践中深入了解蒙古民族文化,还锻炼了他们的团队协作能力、动手能力和探索精神。许多孩子表示,这次夏令营是成长过程中一段难忘的经历,不仅拓宽了视野,还结交了来自不同地方的好朋友,收获了珍贵的友谊。

创业大学生雪莲花表示,未来将继续举办此类的研学活动,为更多青少年提供深入了解不同民族文化的机会,让中华民族优秀传统文化得以传承和发扬。

本报讯(记者 马彩萍 杨学超 实习生 刘晓余)在“八一”建军节来临之际,7月18日,市退役军人事务局以“传承‘八一’志 情系奋斗路”为主题,举办退役军人座谈会暨慰问活动,弘扬拥军优属传统,向退役军人致以崇高敬意。

座谈会现场庄重热烈,与会退役军人代表虽多已白发苍苍,但军人的精气神丝毫不减。在观看了两段宣传片后,会议高度赞扬了退役军人为国家安宁、国防建设及格尔木发展作出的卓越贡献,介绍了当地退役军人服务保障体系发展情况,并诚邀老兵们为相关工作建言献策。

活动中,老兵代表分享了自己的军旅故事,深情回顾了为国奉献的岁月,引发在场退役军人的共鸣,也表达了对党和政府的关怀的由衷感谢。“退役军人共话心声”环节,老战士们畅聊军旅生涯,重温激情岁月,彰显“退伍不退志、退伍不褪色”的坚定信念。

座谈会后,工作人员为退役军人送上了米、面、油等慰问品。此前,市退役军人事务局负责人还开展了入户走访慰问活动,与慰问对象促膝长谈,询问他们的生活及身体状况,并送上了慰问金与慰问品,叮嘱他们保重身体,体现了对退役军人的深切关怀。

市退役军人事务局举办座谈会暨慰问活动