

看环境

架起便民服务“暖心桥”

本报记者 胡蝶 通讯员 张恒源



工作人员正在办理工单

今年以来，丹凤县政务服务中心以全省开展“三个年”活动为契机，进一步畅通12345便民热线反映渠道，用心用力把“送上门的群众工作”做好做实做细，确保了企业和群众反映的诉求事事有回音、件件有落实、环环有监督，充分发挥了热线平台“听民声、解民忧、暖民心”的积极作用。

服务好不好，群众说了算。为确保企业和群众的诉求事项答得快、办得准、落得实，丹凤县政务服务中心先后制定印发了《丹凤县加强营商环境领域监督规范行政审批和政务服务行为问题线索移送管理暂行办法》《关于做好“三个年”相关12345政务服务便民热线工单处置工作的通知》《丹凤县12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》，有效避免了工单办理中出现的推诿扯皮、拒办、逾期办理等现象。今年以来，共办理市平台转办工单2928件，办结率100%，及时解决了企业和群众生活中遇到的各种急难愁盼问题，充分展示了政府办实事、敢担当、负责任的良好形象。

丹凤县政务服务中心始终把“群众答不答应、高不高兴、满不满意”的标准贯穿在热线服务工作全过程，以服务好群众为工作的出发点和落脚点，按照经办人员第一时间接待、分管领导第一时间批示、承办人员第一时间调查处理、交办人员第一时间回访回复的办理流程，针对企业群众不满意和重复投诉的问题，加大督办力度，加强与投诉群众沟通交流，详细了解企业群众的心

声和诉求，坚持耐心、细心、用心、诚心的原则，向其讲解相关的政策法规，切实做到反映合理的事项解决问题到位、反映无理事项的思想疏导到位，坚持做到每办结一件诉求事项，都采取现场或电话回访跟进。今年以来，通过电话回访2900次，现场上门协调89次，保证每件诉求事项处理结果得到落实，力争从根源上解决问题。

“位于广场北路口地面铺设的下水道井盖脱落松动，存在安全隐患并且车辆碾压过后产生巨大的噪音，导致周围群众无法休息。我向12345热线平台反映后，县城管局能够迅速和我联系，了解具体位置后，立即展开修复工作。在此期间，县政务服务中心热线平台工作人员多次和我联系，了解修复进度和完善情况，并且在修复完成后及时到达现场查看修复实效，热线平台和承办单位这种办实事、敢担当、负责任的作风值得群众信赖。”事项反映人王先生说。

民生民心之所系。对涉及到多个部门需要联合办理的诉求事项，由丹凤县政务服务中心组织召开协调会，确定主办单位和协办单位，并共同调查研究，提出可行的解决措施和办理方案，合力解决诉求人反映的热点、难点问题，坚决杜绝出现因责任不清而导致责任部门相互推诿或“九龙治水”等现象，使群众的急难愁盼问题得到及时有效的解决。今年以来，丹凤县政务服务中心共组织召开协调会10次，解决重点、难点、热线问题28个，真正做到民有所呼、我有所应，民有所求、我有所回，进一步推动全县热线办理工

作取得实实在在的成效，倾力打造有高度、有速度、有温度、有力度的便民服务热线。

为进一步提高工单办理质量，丹凤县政务服务中心建立了热线月报、专报制度，统计分析本热线平台日常运行情况，分析各类诉求办理成效和办理工作中存在的问题，预警研判热点、难点、新点问题，定期向县委、县政府及相关县级部门报送。截至目前，共印发月通报7期、专报3期，同时针对通报中的问题要求各承办单位主动认领、认真反思，聚焦重点领域、紧盯重点环节，补短板、强弱项，以严格的标准、迅速的行动、有力的措施补齐办理工作中存在的短板和弱项，逐项建立问题清单、任务清单、责任清单，确保改到位、改到底，着力推动解决企业群众最关心、最直接的利益问题，做到最大限度地关注民生、倾听民意、汇聚民智、解决民困。

“下一步，丹凤县政务服务中心将继续以‘为群众办好事、让群众好办事’为宗旨，持续推进热线知识库标准化建设，积极构建知识图谱，加强推广应用，进一步提升承办单位的直接解答率，围绕民生服务、城市建设、生态环保、权益保障等重点类型工单，探索建立多部门联动工作机制，形成左右衔接、齐抓共管的工作格局。同时，加大工单办理的事中、事后回访工作，真实掌握工单办理实效，检视办理工作中存在的短板和弱项，逐项建立问题清单和责任清单，切实推动诉求事项办理工作科学化、规范化和常态化。”丹凤县政务服务中心主任代阳说。

看项目

板桥镇积极推进城郊特色休闲镇建设

本报记者 杨鑫

今年以来，商州区板桥镇扎实推进高质量项目推进年各项举措落实，明确农业休闲、田园康养、乡村旅游为主的农旅型城镇发展定位，提作风、优环境、谋项目，助推实现高质量发展。

近日，走进板桥镇下湾村，一排排整齐的草莓种植大棚映入眼帘。据了解，下湾村依据村情实际流转改良荒地40亩，村集体经济投入80万元，建成20个草莓示范大棚。采取“基地+农户”模式，引进优质草莓品种“红颜”“章姬”种植，在专业技术人员的指导下，每个大棚年产量可达1500公斤以上。今年2月，该镇成功举办“商州区草莓采摘体验文化节”，以采摘节为契机宣传当地，吸引投资项目落地。下湾村草莓示范园带动当地20户脱贫户稳定增收，吸纳周围富余劳动力150多人就近就业。

板桥镇立足发展实际，吸引各具特色的村集体经济项目不断落地生根。板桥镇镇长王志贵说：“镇领导班子深入各村实际调研，积极与农业农村、乡村振兴、文旅等部门沟通，通过上下联动，把板桥生态优势、区位优势、资源优势转化为发展优势、产业优势、项目优势。目前，下湾村草莓示范园提升工程和二期草莓大棚扩建项目、两岔河草莓大棚项目、连湾村稻鱼混养项目已经实施落地，发展态势良好。”

板桥镇持续开展秦岭山水乡村建设，改厕改房，展现板桥镇新颜值，坚持“便民原则”，谋划推进集市的整治提升工程，不断补短板、强弱项，结合板桥镇区位特点和环境优势，打造生态景观长廊，为农旅融合奠定发展基础。



下湾村草莓种植大棚全景

板桥镇实施的“五小更新”项目成为该镇转型发展的“突破口”。其中，“小廊道，大景观”整合土地共计32亩，铺设便民步道7条，划分观赏花海、休闲草坪、耕作体验三大功能区，种植月季花4300多株、播撒草种1050斤、建设鲜花拱门7座、开辟小菜园30块；“小庭院，大环境”实施小庭院改造工程，完成外墙立面改造面积约1.68万平方米，指导群众修建小菜园、小花园共计120座，推进厕所工程高标准改造30户；“小标识，大文章”街道路面“白改黑”，统一划定交通标线标识，科学设置停车位，沿街店铺50多个门头进行了美化设计更换面积达到200平方米，打造店铺外观新亮点；“小摊点，大民生”统一制作并投放钢结构的共享摊位30个，合理布局市场空间，将摊位划分为特色小吃、水果蔬菜、日用百货等功能区，全面改进人行步道的基础设施，铺设透水砖面积1400平方米，安装路灯20个，修建花坛10个，定期开展市容、市场、交管3个部门的综合执法，整顿规范集市的经营环境；“小场所，大作为”将机关院内划分为办公、生活、休闲娱乐3个区，实现宿办分离、集中办公，危旧房屋修缮加固，总面积达到2200平方米，改造廉租灶、卫生间、浴室，提升干部的生活质量，开设健身房、活动室，开辟室外篮球场空间150平方米，通过机关环境的改造提升，实现工作效能的大提升。

板桥镇党委、政府将继续按照“三个年”活动的部署要求，扎实开展高质量项目推进年各项活动，持续在融合发展上做文章，奋力把板桥打造成烟火气十足、人情味浓厚、安全感满满的宜居、宜业、宜游的城郊特色休闲镇。



10月21日，商洛市秦岭粮食仓储及绿色农产品深加工产业园区一、二号仓库完成封顶。

10月21日，商洛市秦岭粮食仓储及绿色农产品深加工产业园区一、二号生产车间已完成封顶。园区内塔吊耸立、机器轰鸣、车辆穿行，施工人员全力奋战，呈现一派繁忙景象。

商洛市秦岭粮食仓储及绿色农产品深加工产业园区项目由市委改委下属国有企业商洛中谷科丰农业开发有限责任公司负责实施，总占地约119亩，总投资5亿元，规划总建筑面积9.4万平方米，包括原粮平房仓4栋、冷链物流仓储仓库1栋、绿色农产品深加工车间4栋和配套建设综合服务用房、污水处理站、消防水池及泵房等设施。

商洛市秦岭粮食仓储及绿色农产品深加工产业园区项目落地商州区大荆镇后，大荆镇设立专班，负责协调各方资源，加快项目进度，提高项目实施效率和质量。对于园区界址的指定，由大荆镇派人负责。项目开工前期，由于通信光缆跨区建设范围，不便施工，大荆镇积极联系通信公司协调，不到4天就完成了通信光缆迁移，使项目建设如期开展。大荆镇聚力推进项目建设，用好项目建设和招商引资“解扣”“企业生产经营周”“解扣”例会制度，严格落实重大项目领导包抓、协同推进、定期调度、督查通报机制，实行重点项目清单化、全生命周期闭环管理，推动未开工项目尽早开工，已开工项目加快建设，在建项目早日建成。按照“谋划一批、招引一批、建设一批、投产一批”的思路，加大对优质项目引进、投产、运营提供全方位服务。坚持每月召开专题会议研究部署，分管负责同志每周深入基层一线督导调研，对重点项目及产业推进情况，实行每两周开展一次现场观摩会，现场进行考评打分。

商洛中谷科丰农业开发有限责任公司总经理赵敏说：“今年9月份，已分别与西安缘聚食品有限公司、陕西云谷青森食品科技有限公司现场签署了招商合作合同，与其他企业的签约工作也在陆续开展中。目前，园区一、二号生产车间已经完成封顶，三、四号生产车间主体也已完成，预计2023年底完成首批企业入驻。这是商洛市粮油产业园落地的首批项目，也标志着商洛打造西部粮油和食品深加工产业步入良好的开端。”

商洛市秦岭粮食仓储及绿色农产品深加工产业园区主要服务于大中型农产品、食品加工企业，将达到粮食仓储量约3万吨、冷链仓储量（及干仓）约1万吨、绿色农产品加工约5万吨的规模，预计年产值15亿元，上缴税金5000万元，带动就业300多人。

园区建成后，将围绕粮食“产购储加销”全产业链延伸补链，推动成立粮食产业创新联盟，依托陕西秦创原（商洛）粮食科技产业孵化中心，开展多领域的产学研合作，致力打造两链深度融合的省级粮食科技产业孵化示范基地。同时，全方位引进“粮食仓储+农产品冷链物流+绿色农产品深加工”等多种业态，做好龙头企业招引和培育，将园区打造成为创新高效、质量一流、拉动全市、辐射西部的产业园，为商洛高质量发展贡献力量。

全力打造商洛粮油产业园区

本报记者 王孝竹