

规范、便捷、暖心,阿里地区聚焦群众办事的痛点堵点,不断优化政务服务——

群众的事“随时随地办”

本报记者 达珍 周辉 永青 洛桑旦增



390项服务事项实现“一站式”办理,13个高频重点事项全面实现“一件事一次办”,推出节假日窗口“不打烊”服务……在阿里地区,政务服务的效率与群众的期盼频频共振。

近年来,阿里地区不断优化政务服务,各窗口紧扣“阳光、便民、高效、廉洁”服务宗旨,以群众需求为导向,推出一系列便民利企举措,推动行政效能持续提升。规范、便捷、暖心的政务服务,增强了人民群众的获得感,考验了干部作风,也检验了改革成色。

标准化建设——

让服务规范有序

走进阿里地区政务服务中心,51个服务窗口秩序井然,48家进驻部门协同联动,服务事项办结率和群众满意率均保持在100%……这份亮眼成绩单的背后,是阿里地区政务服务中心在标准化、规范化建设上的持续深耕与不懈努力。

近年来,该中心通过全面推行“一窗受理、集成服务”模式,实现窗口服务从“多头分散”向“综合协同”转变。同时,健全限时办结、一次性告知等制度,推动政务服务运行标准化、管理规范

化、监督常态化,为群众提供高质量政务服务体验。

服务好不好,群众最有发言权。“以前每到供暖季我就头疼,签暖气协议得自己跑相关单位,有时摸不清流程、找不准部门,跑好几趟都办不下来。现在可大不一样了,走进政务服务大厅,从进门咨询到办结离开,每一步都明明白白,工作人员态度还特别好!”狮泉河镇居民格桑卓玛道出了群众对政务服务标准化建设的认可。

聚焦群众办事的痛点堵点,该中心



▲阿里地区政务服务中心。

图片由阿里地区政务服务中心提供

从窗口布局优化和业务服务拓展入手,进一步调整窗口功能分区,增设城投公司供暖合同签订窗口,实现“取暖服务一窗办结”;新增公安处边境管理支队窗口,有效缓解群众办证压力;在社保窗口引入农行便携式制卡业务,让农牧民就地完成参保登记,社保卡办理全流程服务。

在优化本地办事服务的基础上,该中心还聚焦高原群众跨省办事的不便,延伸服务触角,积极推进“跨省通办”及邮寄包邮服务。审批结果通过邮政专递直接送达群众手中,打破地域限制,让群众“不用跑远路、跨省办事不折腾”。

服务的规范有序,既离不开硬件设施与服务举措的优化,更需要制度机制的保障。该中心推行“首席事务代表”制度,建立一日六巡、“三次预警”监管机制,通过周报月报通报办件量和考勤情况,倒逼服务质效提升;组织窗口工作人员参与“学礼仪、优服务、树新风”培训,将文明规范内化为行动自觉;对年度办件量前十的单位致感谢信,对办事低效的单位发提醒函,充分激发各进驻部门的服务活力。

高效率办事——

让群众少跑快办

今年以来,阿里地区政务服务中心以流程再造、服务升级破解“多头跑、反复跑”难题,推出“高效办成一件事”系列举措,让高原政务服务跑出加速度。

企业负责人杨女士办理营业执照时本以为要跑多个部门、等数个工作日,没想到在“高效办成一件事”专窗提交一套材料后,仅用0.5个工作日就拿齐审批文件,忍不住为高效便捷的政务服务竖起大拇指;外地企业负责人在办理企业股东变更事宜时屡屡碰壁,最终通过阿里地区政务服务中心相关窗口远程手把手指导、延时反复核对,足不出户便顺利办结,专程送来锦旗致谢。

这一件件有温度、高效率的民生实事,正是阿里地区推动“高效办成一件事”举措的生动实践,让群众真切感受到当地政务服务的高效与暖心。

为推动“高效办成一件事”落地,该中心专门设立综合受理窗口,配备专用设备和专职人员,编制藏汉双语办事指南和流程图,清晰标注办理材料、流程节点和承诺时限,让群众看得懂、办得明。同时,建立并完善分办、转办、协办机制,实现群众在一个窗口提交材料后,由部门内部协同办理,最终一次性领取结果的服务模式。目前,企业开办、经营许可、民生服务等13个高频重点事项已全面实现“一件事一次办”。

政务服务高效,还很有温度。该中心推行周末节假日窗口“不打烊”、延时服务“不断档”制度,切实解决群众“上班没空办、下班没处办”的难题。升级“帮办代办+办不成事反映”集成窗口,安排值班干部每天驻守,针对“一件事”办理中遇到的特殊情况实时协调;推行“窗口无否决权”制度,工作人员对群众咨询不推诿、不拒绝,主动帮办代办、寻找解决路径,让“办不成的事”有人管、有人办,以全链条高效服务,持续擦亮阿里“高效办成一件事”政务服务品牌。

创新性升级——

让服务更有温度

自今年7月“阿里政务服务”微信公众号全新上线以来,凭借其实用贴心的汉藏双语服务,迅速成为当地群众办事的“掌上指南”,备受阿里地区广大干部群众

的青睐。

该公众号聚焦公安、医保、社保、公积金等高频服务领域,以图文结合的形式,精准推送办事流程、材料清单等核心信息,让群众足不出户就能掌握办事关键。

“前不久打算办理公积金相关事宜,原本想着跑一趟政务大厅咨询,没想到关注‘阿里政务服务’公众号后,不仅查到了详细的办理流程,连需要准备的材料规格、提交渠道都写得明明白白,我照着指引准备齐全,到窗口一次就办完了,真是省时又省心!”噶尔县居民扎西多吉一边熟练操作公众号,一边向记者分享自己的体验。

线下政务服务的创新升级同样亮点纷呈。今年以来,阿里地区政务服务中心建成“智慧政务大厅”,18台自助终端涵盖77个高频事项,实现“24小时不打烊”的全天候服务;同步梳理编撰“地—县—乡—村”四级政务服务通讯录,384个联系号码全面覆盖基层末梢,让边境县农牧民足不出户就能问清办事事宜,打通了服务群众“最后一公里”。

为进一步提升服务质效,该中心还精心组织开展“局长进大厅、服务再提升”专项活动,邀请高频事项单位主要负责同志进驻政务服务大厅窗口坐班,以“零距离”服务群众、“面对面”倾听民意的方式,现场解决办事群众的合理诉求。同时,持续跟踪分析政务服务“好差评”监测指标,落实好“差评”整改工作,强化回访反馈,对“差评”工单的处理形成闭环管理,提高群众满意度。

阿里地区行政审批和便民服务中心党组成员、副局长普布扎西表示,下一步,我们将进一步强化窗口管理与首席事务代表责任落实,推进事项全面进驻、优化窗口布局及智慧大厅建设,深化帮办代办等便民举措,以更优质高效的服务回应群众期盼。

工作队深知,要让圆梦新居实现长远发展,光靠“输血式”帮扶远远不够,必须激活社区的“造血”功能。

过去,社区居民收入来源单一,主要依赖政府补贴和零务工,家庭经济情况十分脆弱。为了改变这一状况,工作队立足社区实际,精准对接市场需求,全力扶持居民发展产业。

从2024年起,工作队牵头创办了家政服务公司、社区农贸市场、便民洗车场、藏式茶馆和公共设备租赁中心五个小微产业。经过一年的精心运营,这些小微企业初见成效,为村集体带来了25万元的分红款。

初战告捷让工作队信心倍增,他们继续积极争取资源,成功将县里的物流配送中心项目引入社区,预计每年能为社区稳定增加180万元的集体收入,这无疑是社区发展的里程碑式突破。

“目前,我们还在积极对接,计划接手县里效益不错的卡尔玛玛砖厂,由社区自主经营,相关审批和手续正在紧锣密鼓办理中。”加央多吉说。

产业发展的最终目的是惠及于民。据统计,今年第三季度,圆梦新居居民人均收入已超过20000元大关。腰包鼓了,居民脸上的笑容也更加灿烂。

从破解就业难题到关爱身边人,从发展特色产业到夯实发展根基,圆梦新居社区第十四批驻村工作队用一件件实事把群众“愁心事”变成了“舒心事”。在这片土地上,他们以真心换真情,用实干践初心,书写更多让群众满意的“圆梦故事”。

铺就振兴“幸福路”

“授人以鱼,不如授人以渔。”驻村



▲阿里地区政务服务中心内,工作人员向前来办理相关事宜的群众讲解智慧一体机的操作方法。 本报记者 达珍 永青 摄

改则县圆梦新居社区第十四批驻村工作队

把群众“愁心事”变成“舒心事”

本报记者 达珍 洛桑旦增 永青



阿里地区改则县平均海拔4500米,初冬时节,寒风凛冽,却挡不住圆梦新居社区的融融暖意。一排排藏式民居错落有致,社区广场上老幼相嬉、笑语盈盈,一幅安居乐业的祥和图景在高原上铺展。

这份幸福离不开第十四批驻村工作队的默默耕耘——他们以脚步丈量民情,用实干破解难题,让“急难愁盼”变成群众脸上的“舒心笑脸”,在雪域高原书写着动人的帮扶故事。

破解就业“心头病”

“有活干,心里才踏实!”每天准时到社区附近酒店上班的阿琼德卓,提起现在的工作,言语间满是感激。

由于改则县地处偏远、信息闭塞,群众的就业渠道狭窄。群众的痛点,就是工作队的发力点。改则县圆梦新居社区第十四批驻村工作队迅速开展入户走访,队员们的事本上密密麻麻地记满了每家每户的就业需求、技能特长和实际困难。

守护身边“一家人”

驻村工作队的温暖,不仅惠及社区居民,更延伸到了并肩作战的“自己人”身上。

驾驶员萨玛是工作队里不可或缺的一员。“车轮子”,平时总是乐呵呵的。可一段时间以来,队员们发现他变得沉默寡言、眉头紧锁。细心询问后得知,萨玛的岳父刚刚去世,家里正忙着操办后事。他不想因

家事耽误工作,一直默默承受着悲痛。

队员们当即召集全体队员和社区“两委”班子成员说明情况,大家纷纷主动捐款,很快就凑出了一笔善款。可命运的考验接踵而至,岳丈的后事刚处理完,萨玛的妻子又突发重病,被紧急送往医院,初步诊断需要十几万元的手术费。这对本就不富裕的家庭来说,无疑是晴天霹雳。

消息传来,大家再次自发捐款,还通过朋友圈转发求助信息、联系派出单位、对接萨玛妻子的原籍村,甚至寻求公益组织帮助,多渠道筹集医疗费用。短短几天,筹到善款15000余元。

加央多吉带着善款赶到医院将钱款送到萨玛手中:“后续治疗费用别太担心,我们已经在对接民政部门,会尽力为你争取更多补助,一定帮你渡过难关!”

一句承诺、一份支持,让并肩作战的队友感受到了家人般的温暖与力量。这份双向的信任与扶持,也让驻村工作队人在高原大地上的坚守更有温度、更有底气。

阿里地区积极推进城乡环境提升工作——

环境『日日新』『处处美』

本报记者 永青 达珍 洛桑旦增

清晨的阳光洒在阿里地区噶尔县狮泉河镇格桑路上,橘红色的清扫车缓缓驶过街角,车轮碾过之处,路面的沙尘与零星杂物被尽数收纳,环卫工人格桑握着方向盘,目光掠过洁净的路面,笑着感慨:“以前这条街道得扫3遍才行,现在机械化清扫加定时保洁,路面一整天都是干干净净的!”今年3月,阿里地区启动城乡环境综合提升行动,一场覆盖城乡的“焕新工程”就此展开。

市容整治从“拆违清乱”开始。在札达县托林镇,曾挤占人行道的32处占道摊点已全部规范搬迁至新建的便民市场。城管工作人员南加告诉记者:“之前乱搭的棚子拆了,路宽了,商户们的生意反而比以前更好了。”截至目前,全地区累计清理占道摊点787处,拆除违建建筑695处,拆除功能丧失建筑198处,拆除违规广告牌3764个,拆除破旧电线杆1078个,清理网围栏193处,整治飞线736处,清理线缆220公里。

生态治理筑牢绿色基底。11月的狮泉河寒意渐浓,巡河工作人员洛桑扎西仔细排查河道周边的垃圾堆放与非法倾倒情况,身后岸边的班公柳虽已褪去葱绿,却在风中挺立展现出坚韧的姿态。“今年全地区累计巡河巡湖1355人次,清理各类垃圾32.44余吨,生态环境持续改善,来湖边栖息的水鸟比去年多了。”他举起手机,展示着在今年夏天拍到的斑头雁群。镜头里,澄澈如镜的湖面与嬉戏的水鸟相映成趣。

与此同时,阿里地区持续加强对水污染、大气污染治理,对城区河道进行清淤疏浚与水质监测,加大污水处理厂的运行监管力度,确保污水达标排放;深入实施青藏高原生态保护法,截至目前,累计完成巡林巡草242人次,以更实的举措筑牢高原生态安全屏障。

基础设施的升级让民生温度持续攀升。晚饭后,噶尔县居民次仁带着孙子在新建的口袋公园散步,太阳能路灯在暮色中依次亮起。“以前这里是闲置空地,现在不仅修了木栈道,还配了石凳、健身器械、移动厕所。我们一家人都很喜欢每天晚饭后来这里遛弯。”今年,阿里地区投入2.5亿元实施25个基础设施项目,4个口袋公园、“两路一桥”、7个免费停车场、老旧小区改造等工程陆续落地,23家党政机关企事业单位免费开放的停车位更是让“停车难”成为历史。

乡村的蜕变更显生动。日土县热帮乡龙门卡村的柏油路直通家家户户,234套民族风新居错落有致。文化广场上,村委会主任桑桑嘎且正声情并茂地开展环保宣讲:“咱们的新家这么漂亮,干净的环境得靠大家一起守护!现在村里每半个月就组织20名志愿者清理卫生死角,每季度还会动员300余名村民搞集中整治,垃圾少了,村子干净了,住着才舒心!”昔日路边的零散垃圾早已不见踪影,干净整洁的乡村,藏着村民们日益浓厚的环保意识,更藏着大家对美好生活的满满期盼。

智慧赋能让治理效能倍增。“打开‘云净阿里’微信小程序,拍张照片就能反映问题。”噶尔县社区工作者拉姆演示着数字化管理平台,屏幕上清晰显示着群众上报问题的处理进度,“上周反映的下水道堵塞,当天就有人来修,还能赚积分换日用品。”自该平台上线以来,已处理群众诉求222件,办结率达100%,形成了“全民共建”的良好氛围。

文明新风在潜移默化中浸润人心。近日,阿里地区城投热电联产集中供热有限公司组织的“城乡环境综合整治进社区”活动中,志愿者向居民发放垃圾分类手册。“现在家里分了3个垃圾桶,孩子比我们记得还清楚。”居民彭琼接过手册,认真阅读着上面的图示。截至目前,全地区开展各类宣传活动150余场,发放倡议书5000余份;动员全地区各级部门、7县、37个乡镇、145个村居,开展环境卫生志愿服务专项活动1010次,覆盖194284人次,车辆864台次,清理各类垃圾148692吨。

夕阳下的狮泉河镇,干净的街道映着晚霞,商户们自觉将货物摆放在划定区域内,放学的学生有序走过斑马线。8个月的持续发力,阿里地区用787处占道摊点清零、22.5万株绿植栽种、148692吨垃圾清理的实绩,让城乡环境发生了脱胎换骨的变化。

塑造“可感知、可触摸、可向往”的文旅形象

阿里文旅北京推广活动圆满收官

本报狮泉河电(记者 洛桑旦增 永青)近日,“阿里文旅进北京”系列宣传推广活动圆满落幕。活动精准布局北京西站、月坛公园、王府井apm商场、北京第二外国语学院、北京邮电大学五大核心场景,以“展演+推介+体验”的多元形式触达不同圈层受众,最终斩获线上累计浏览量破千万、线下参与超10万人次的亮眼成绩,为阿里与京津冀地区搭建起坚实的文旅交流纽带。

作为活动首站,全国重要交通枢纽北京西站的推广活动率先打响炮阵。候车大厅内,阿里文旅特色歌舞轮番上演,精美文创展品同步亮相,独特的人文风情吸引大批旅客驻足观赏、拍照打卡,成功将阿里文旅魅力植入数万名潜在游客心中。

月坛公园的活动现场同样热闹非凡。演员们以豪迈的舞姿、悠扬的歌声演绎阿里的独特风情,演出结束后,市民们纷纷涌向文创展区咨询体验、合影留念,在休闲场景中近距离感受

阿里文旅的独特魅力。王府井apm商场则实现了阿里旅游资源历史厚度与现代消费潮流的完美融合,借助商圈超高人气与国际客流,为阿里文旅的“国际化”之路添砖加瓦。

活动收官之站落地北京第二外国语学院、北京邮电大学。两场青春洋溢的文旅盛宴上,完整的文旅推介、原生态歌舞表演与文创展示轮番登场,既让学生们领略到阿里的自然景观与人文底蕴,更通过趣味互动环节点燃青春热情,让阿里文旅的吸引力在青年群体中传播。

此次“阿里文旅进北京”系列活动,是阿里地区主动“走出去”开拓客源市场的成功实践。通过“进交通枢纽、进社区公园、进核心商圈、进高校校园”的多元布局,活动直接覆盖数万名受众,有效提升了阿里文旅品牌在京津冀核心客源地的知名度与影响力,成功塑造出“可感知、可触摸、可向往”的鲜活文旅形象。

阿里地区

以智慧赋能 全方位强化食品安全监管

本报狮泉河电(记者 达珍 洛桑旦增)今年以来,阿里地区以智慧赋能、专项整治、协同共治为抓手,全方位强化食品安全监管,织密织牢食品安全防护网,全力守护群众“舌尖上的安全”。

阿里地区持续深化智慧监管应用,投入68万元在学校食堂、集中用餐单位布置AI摄像头256个,对未规范佩戴口罩、生熟砧板混用等违规行为自动弹窗提醒,对冰箱温度超标、餐具消毒不到位等问题自动报警并生成整改清单;投资120万元建成食用农产品快速检测室,完成1800余批次农产品快检,合格率达100%;推动120家食品生产经营主体注册使用“智慧食安”平台,实现学校食堂、餐饮经营单位“明厨亮灶”全覆盖,以科技手段提升监管精准度与效率。

围绕藏历新年、春节等重要节点,相关部门聚焦农村假冒伪劣食品开展

专项治理,累计检查食品生产经营主体975家次,排查处理涉嫌违法线索50起,收缴假冒伪劣食品47公斤,立案查处违法案件5起;针对校园食品安全开展专项检查,覆盖学校食堂及周边经营主体600余家次,整改问题隐患79处。据了解,目前,全地区4619家食品生产经营主体已实现食品安全总监、食品安全员配备及包保监管全覆盖,关键环节防控防线进一步筑牢。

此外,阿里地区创新推行“政府+服务+保险”模式,每年落实财政资金37万元,为群众购买食品安全责任险,年度保额达500万元;组织相关部门开展联合检查5场次,查处食品过期、未亮照经营等问题28个;通过开展“随机查餐厅”“百姓点检”等活动3场次,公开抽检信息、销毁假冒伪劣产品,引导群众主动参与食品安全监督,构建起多方联动、社会共治的良好格局。