

“您好，这里是12345！”

——拉萨政务服务便民热线架起民生连心桥

本报记者 拉巴桑姆



呼声、热线有响应、问题有落实，成为拉萨市民遇事求助、办事咨询最信赖的“第一选择”。

民生无小事，枝叶总关情。热线带来的变化，群众感受最真切、最直接。曾经，群众遇到生活难题、政策疑问、纠纷诉求，往往需要多头咨询、多部门跑腿，流程不清晰、对接不顺畅、办理不及时，成为长期困扰群众的民生堵点。

如今，只需拨打一个12345电话，所有诉求便可统一受理、精准派单、高效办理，真正实现从“多头跑”向“一号达”、从“反复问”向“一次办”的深刻转变。

市民嘎玛拉姆深有感触地说，以前，家里水管漏水、暖气不热，或是遇到社保、出行等问题，总要挨个找对应部门，费时又费力。现在一个电话就能全部对接，接线员会主动协调相关部门跟进处理，省心又贴心。

一句句朴实的评价，一面面挂满大厅的鲜艳锦旗，都是群众对热线工作最真实的认可，也是拉萨政务服务不断提质增效最有力的证明。

为了让服务更高效、更贴心，拉萨12345热线不断在机制创新上下功夫，着力破解民生服务中的流程梗阻、部门协同不畅等难题。平台建立全流程闭环

管理体系，将群众满意度作为检验工作的核心标尺，持续优化工单受理、转派、办理、督办、回访全流程。

同时创新推出“一把手听民生”“每月一题”“跑工单、蹲点位、办实事”等一系列务实举措，直面群众反映强烈的痛点难点问题，推动民生难题从“被动解决”向“主动攻坚”转变。

拉萨12345政务服务便民热线负责人余刚介绍，平台建立的四级响应机制，进一步明确办理时限、压实工作责任、规范运转流程，让群众诉求流转更顺畅、部门联动更高效、问题解决更彻底，真正实现接诉即办、速办速结，让政务服务既有速度，更有温度。

昼夜不停的铃声背后，是一群默默坚守、无私奉献的政务服务工作者。拉萨12345热线实行全年无休、24小时在岗值守，工作人员放弃节假日、坚守岗位，用耐心倾听群众心声，用专业解答群众疑问，用责任推动每一件工单落地见效。

无论白天黑夜、寒冬酷暑，只要铃声响起，他们便以最饱满的状态投入工作，把群众的小事当作自己的大事。

接线员白珍在岗位上已经坚守4年，每天平均接听60多个来电，水电维修、欠薪维权、政策咨询、应急求助……

各类诉求五花八门、纷繁复杂。但她始终认真对待、耐心回应，每当得知市民的问题得到妥善解决，所有疲惫都化作满满的成就感。正是这样一群平凡的坚守者，用责任与担当，让这条民生热线始终温暖有力、永不断线。

十年栉风沐雨，十年砥砺前行。从开通运行到规范提质，从分散受理到闭环管理，拉萨12345热线一步步成长为全市政务服务改革的标杆、民生保障的重要支撑、民族团结的生动纽带。

百万件诉求的高效办理，不仅畅通了民意表达渠道，更拉近了政府与群众的距离，夯实了基层社会治理根基，让各族群众的获得感、幸福感、安全感持续提升。

初心不改，久久为功。站在新起点，拉萨12345政务服务便民热线将继续坚守为民服务初心，不断优化服务模式、提升服务效能、拓展服务维度，持续聚焦群众急难愁盼，用心用情办好每一件民生实事。

这条承载着信任与期盼的民生热线，将继续在雪域高原上传递温暖、连接民心，以更优质、更高效、更暖心的服务，为拉萨长治久安和高质量发展注入源源不断的民生力量。

城关区夺底街道

举办“四季村晚”文艺演出活动

本报拉萨讯(记者 刘琳琳)近日,城关区夺底街道联合自治区文化和旅游厅、自治区群艺馆、自治区图书馆等单位,举办“我们的节日·藏乡欢歌贺新年 民族团结庆新春”四季村晚文艺演出活动。活动以歌舞寄情、以非遗传韵、以互动聚心,为辖区群众奉献了一场兼具家国情怀与乡土气息、融汇民族特色与时代风华的文化盛宴。

文艺演出在热烈欢快的氛围中拉开帷幕。舞蹈《嘎拉村的欢笑》以灵动的舞姿,描绘出乡村振兴带来的幸福图景;小品《郎才女貌》以诙谐幽默的方式,演绎了邻里和睦、移风易俗的温情故事;歌曲《藏北天堂》用嘹亮的歌声,赞颂了党的惠民政策和雪域高原的发展巨变;藏戏歌舞《变融》则巧妙融合传统藏戏元素与现代舞台艺术,展现了传统文化在新时代的创造性转化与创新性发展。整场演出紧扣“藏乡年味”主题,节目接地气、有温度、富情感,让观众在艺术的浸润中,感受到对马年新春的美好祈愿和对新年新征程的热切期盼。

据悉,本次活动还特别设置了非遗展示与互动体验区,成为村晚的一大亮点。藏香制作、氍毹编织、唐卡绘制、藏式木雕等非遗项目的集中展示与体验,吸引众多群众驻足。传承人通过细致讲解、技艺演示和手把手教学,让群众近距离触摸非遗瑰宝,感受中华优秀传统文化的独特魅力与工匠精神。

此次马年村晚活动,是夺底街道以文化赋能基层治理、以文艺凝聚人心力量的生动实践,也是铸牢中华民族共同体意识的鲜活载体。下一步,夺底街道将持续深化文化惠民工程,不断创新活动形式与载体,积极推动非遗保护传承与文旅产业融合发展,为乡村振兴注入文化动能。街道将凝聚起各族群众团结奋斗的磅礴力量,以更加昂扬的姿态、更加务实的作风,奋力谱写夺底街道长治久安和高质量发展的新篇章,为“十五五”开好局、起好步贡献坚实的文化力量。

时讯快速

城关区

化解8个小区不动产登记历史遗留问题

本报拉萨讯(记者 拉巴桑姆)近日,城关区成功化解8个小区不动产登记历史遗留问题,惠及3287户居民,让群众多年期盼的不动产权证书顺利发放,切实解决民生“办证难”痛点。

此次化解工作在拉萨市、城关区两级政府的统筹及拉萨市自然资源局指导下推进,城关区自然资源局联合多部门协同攻坚,按照“先易后难、证缴分离”原则,建立“周调度、月通报”机制,针对土地出让金等关键问

题制定科学方案,既严守政策底线,又最大限度保障群众利益。

困扰哈达职工小区、哈达热木齐小区等居民10余年乃至近20年的办证难题得到彻底解决,有效打通了房产交易、贷款等堵点,群众满意度显著提升。

下一步,城关区将持续推进不动产登记历史遗留问题化解工作,不断优化服务流程,全力守护群众合法财产权益,以务实举措办好民生实事。

堆龙德庆区东嘎街道

获评全国民族团结进步示范单位

本报拉萨讯(记者 拉巴桑姆)近日,国家民委公布第十二批全国民族团结进步示范区示范单位名单,拉萨市堆龙德庆区东嘎街道成功入选,标志着拉萨市民族团结进步创建工作再获国家级荣誉。

东嘎街道是连接城乡的重要枢纽,辖区聚居汉、藏、回、彝等24个民族7.4万余人。近年来,东嘎街道以铸牢中华民族共同体意识为主线,将民族团结与基层治理、民生服务深度融合,打造“红鹏万里”党建品牌,建设“七彩社区”,布设民族团结主题宣传

阵地,结合传统节日开展文化交流活动200余场,促进各民族广泛交往、全面交流、深度交融。

东嘎街道聚焦群众需求,开办双语夜校,建设技能培训基地,完善一站式便民服务、爱心晚辅、社区食堂等惠民举措,群众满意度达97%。

通过创新基层治理模式,及时化解矛盾纠纷,营造出共居共学、共建共享、共事共乐的良好氛围。东嘎街道相关负责人表示,将以此次获评为新起点,持续深化民族团结进步创建工作,让民族团结之花常开长盛。

遵规守法 文明出行



近日,拉萨市公安局交通管理支队各大队聚焦电动自行车交通违法行为,持续开展交通安全专项整治工作,筑牢交通安全防线。

图为交警在检查电动自行车风挡安全漏洞。

本报记者 鹿丽娟 摄

民生焦点

以服务精度提升营商温度

——拉萨高新区惠企利民政务服务升级

本报记者 拉巴桑姆

本报拉萨讯(记者 刘琳琳)近日,拉萨市图书馆举办《一颗莲子的生命旅程》绘本探索营活动。活动以“阅读+实践”为主线,吸引了16名3至15岁的青少年及其家长积极参与,在温馨互动的氛围中共同体验植物生长的奇妙历程。

活动伊始,图书馆工作人员以绘本《一颗莲子的生命旅程》为载体,结合花青色国画风格的精美插图,生动讲述了莲子从沉睡、发芽、展叶、开花到结实的完整生命循环。讲解过程中,工作人员围绕“莲为何不怕水?”等趣味问题与孩子们展开互动问答,并同步播放相关科普短片,将抽象的植物生长知识转化为直观易懂的画面,有效激发了青少年儿童的好奇心与观察力。

随后的手工实践环节将活动推向高潮。工作人员为每位孩子分发了莲花灯DIY材料包,逐步讲解制作步骤与技巧,引导大家发挥创意、自主操作。孩子们在家长的陪同下,认真完成裁剪、拼插、装饰等环节,一边交流经验,一边分享构思,现场氛围温馨而热烈。小小的莲花灯制作不仅锻炼了孩子们的动手能力和审美情趣,也成为亲子协作、同伴互助的生动载体。

本次活动构建了“绘本科普认知+手工实践体验+成果分享升华”的参与闭环。通过绘本共读,孩子们了解了植物生长的科学规律;借助手工创作,他们将知识转化为具象作品,实现了从接收到运用的跨越。活动不仅为寒假亲子时光增添了文化色彩,也在潜移默化中提升了青少年对自然科学的兴趣,增强了阅读的魅力与感染力。

2025年,拉萨高新区聚焦营商环境优化提升,持续深化“放管服”改革,以数字化转型为抓手,不断创新服务模式、精简办事流程,全力构建便捷、高效、智慧的政务服务体系,切实为企业发展添动力、为民生幸福增温度。

拉萨高新区政务服务中心紧紧围绕高原特色“智慧政务”建设目标,从技术革新、服务提升、环境优化等方面持续发力,推动政务服务从“线下跑”向“线上办”、从“多次办”向“一次办”转变,成为园区便民利企的重要前沿窗口。

在智能审批设备的助力下,企业办事效率实现大幅跃升。前来办理营业执照的企业负责人李先生,仅用20分钟就完成全流程办理并领证,相比以往大幅缩短时限,便捷高效的办事体验得到企业和群众的一致认可。

2025年3月,园区将智能大模型技术融入审批系统,进一步拓展智能终端服务范围,企业设立、信息变更、年报公示、证照打印等高频事项均可“一站式”办结。截至2025年底,已有5000

余户企业和个体工商户享受智能服务,整体满意度超过95%。

目前,政务服务中心已整合7个部门70余项政务服务事项,实现“一窗受理、集成服务”。税务服务板块创新投入5G办税终端、智能体检系统等信息化设备,搭建智慧平台与远程帮办渠道,让办事主体享受到更加多元的办税选择。中心还专门设置企业会客厅,配备商务洽谈、休闲服务等功能区域,让政务服务更有质感、更具温度。

园区政务服务中心工作人员表示,中心始终以企业和群众需求为导向,全力打造高效便捷的政务服务环境,加快构建“15分钟政务服务圈”。

拉萨高新区将继续深化政务服务改革,不断优化办事流程、提升服务质效,以更高标准、更优服务持续擦亮营商环境名片,为区域高质量发展提供坚实保障。

城区聚焦



近日,林周县农科局推广站对辖区蔬菜种植户开展农药使用专项检查,工作人员深入种植基地,通过现场核查、查阅台账、交流询问等方式,重点排查国家禁用限用农药使用、农药安全间隔期执行情况,对台账不规范等问题现场督促整改。同时,向种植户宣传农药安全使用规范及相关法规。

图为工作人员对蔬菜开展农药残留专项检查。

本报记者 央金摄

以“阅读+实践”为主线

拉萨市图书馆开展绘本探索营活动